manuale di installazione e configurazione

versione 4.0 del 2 gennaio 2015

VIANOVA®

Vianova servizio di accesso

Vianova IP Centrex

Vianova IP DECT

Vianova Backup Dati 3G

welcome® italia

i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

Sommario

1.1 - Requisiti di installazione 6
1.2 - Scenari di installazione 7
Vianova 1.1 7
Vianova 1.5 7
Vianova 6.12 7
Vianova 15.22 8
Vianova 24.30 8
Vianova 30+ 8
Vianova IP Centrex 8
1.3 - Configurazione e aggiornamento apparati 9
Router Cisco 9
Vianova MG-100 12
Switch Cisco Catalyst 2960 14
1.4 - Collegamento degli apparati 15
Collegamento ADSL e VDSL 15
Collegamento HDSL 15
Collegamento SHDSL Bitstream ATM 15
Collegamento SHDSL Bitstream Ethernet/EFM1 16
Collegamento SHDSL EFM2 16
Collegamento SHDSL EFM4 16
Collegamento SHDSL EFM con modem Albis 17
Collegamento IMA 17
Collegamento Fibra 20
1.5 – Merlino - Aggiornamento apparati 21
1.6 - Collegamento delle linee telefoniche 23
Dual Operator 23
Collaudo del servizio voce 24
2.1 - Attivazione della LAN 25
Collaudo del servizio dati 26
3.1 - Vianova IP Centrex 27
Scenari IP Centrex 27
Requisiti di installazione IP Centrex 27
Configurazione IP Centrex 28
Gruppi 30
Configurazione dei terminali IP Centrex 33
Configurazione IVR 36
3.2 - Vianova IP DECT 41
Configurazione Vianova IP DECT 42
Aggiornamento firmware e abilitazione codec G.729 46
Registrazione IP DECT Phone SL610 48
4.1 - Vianova Backup Dati 3G 49
Installazione scheda SIM e collegamento 49
Posizionamento e verifica segnale 3G 50
5.1 - Test funzionali 52
Test di funzionamento della fonia 52
Test di black-out 52
Test di fault 52
Test IP Centrex 53
Test di navigazione WEB 54
Inoltro della Scheda Tecnica 54
Telefonata di conferma operazione al NOC di Welcome Italia 54
6.1 - Cosa fare se qualcosa non va 55

Revisioni

Data	Rev.	Cambiamenti
2 gen 2015	4.0	Nuova emissione. Un unico manuale di installazione per tutti i servizi Vianova. Istruzioni per l'installazione del servizio Vianova Backup Dati 3G.

Introduzione

Questo manuale è destinato al personale tecnico incaricato dell'installazione e fornisce le informazioni necessarie per svolgere correttamente le attività presso il Cliente per i seguenti servizi:

- Vianova - Servizio di accesso
- Vianova - IP Centrex
- Vianova - IP DECT
- Vianova - Backup Dati 3G

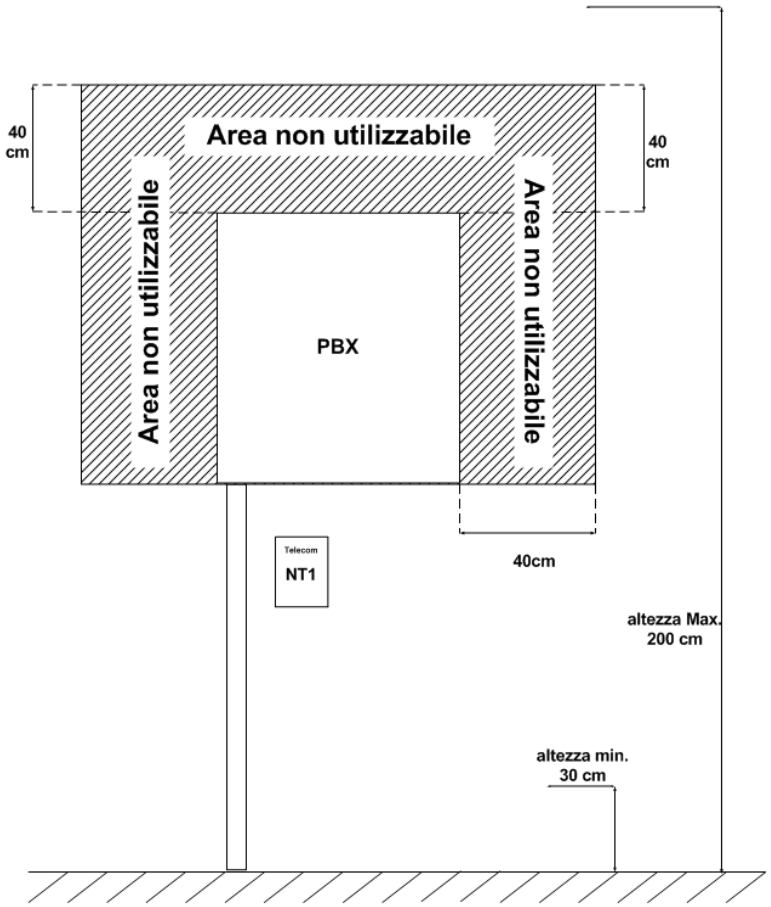
1.1 - Requisiti di installazione

L'installazione degli apparati Vianova può essere prevista a **parete** e a **rack**.
In presenza di un rack, è sufficiente disporre gli apparati dentro lo stesso.
Nel caso di installazione a parete, gli apparati dovranno essere posizionati rispettando le distanze minime e massime dal piano di calpestio come mostrato nell'immagine in basso.
E' inoltre necessario **rispettare gli ingombri** per consentire l'ordinaria manutenzione dei sistemi telefonici esistenti, ad esempio per estrarre le schede contenute.
La parte grigia evidenziata nell'immagine in basso, indica l'area dove non è possibile installare gli apparati.

Prestare particolare attenzione ai seguenti requisiti:

1. evitare il fissaggio degli apparati in prossimità di **fonti di calore**
2. evitare il collegamento elettrico a dispositivi che emettono **onde elettromagnetiche** (motori, sistemi di condizionamento, ecc.)
3. l'impianto **elettrico** deve essere idoneo e a **norma** con **impianto di terra**
4. dove presente, collegare gli apparati ad una **linea** elettrica **preferenziale** sul quadro del Cliente per garantire **continuità** elettrica degli apparati

E' necessario attenersi alle *normative CEI* 103-1/13 (Impianti telefonici interni – Criteri di installazione e reti).



1.2 - Scenari di installazione

Gli scenari di installazione sono molto simili tra di loro e si differenziano per:

- tipologia e quantità di apparati da collegare
- tipologia e quantità di linee di accesso

Vianova 1.1

- Connettività: ADSL o VDSL
- Router: Cisco 857, 867 o 877
- Gateway voce: Patton

Vianova 1.5

Soluzione 1

- Connettività principale: ADSL o VDSL
- Connettività line recovery (opzionale): ADSL o VDSL
- Router: Vianova MG-100
- Router per line recovery (opzionale): Cisco 867 o 877
- UPS

Soluzione 2

- Connettività principale: ADSL o VDSL
- Connettività line recovery (opzionale): ADSL o VDSL
- Router principale: Cisco 857, 867 o 877
- Router per line recovery (opzionale): Cisco 867 o 877
- Gateway voce: Patton
- UPS

Soluzione 3

- Connettività principale: HDSL o SHDSL
- Connettività line recovery (opzionale): ADSL o VDSL
- Router principale: Cisco 1841 o 1921
- Gateway voce: Patton
- UPS

Vianova 6.12

- Connettività principale e secondaria: HDSL, SHDSL o IMA
- Connettività backup (opzionale): ADSL o VDSL
- Router principale: Cisco 1841, 1921 o 2811
- Router backup (opzionale): Cisco 867 o 877
- Switch backup (opzionale): Cisco Catalyst 2960
- Switch Gateway voce: Cisco SF 100D-05
- Gateway voce: Patton
- UPS

Vianova 15.22

- Connettività principale e secondaria: HDSL, SHDSL, VDSL o IMA
- Connettività backup: ADSL, HDSL, SHDSL o VDSL
- Router principale: Cisco 1841, 1921 o 2811
- Router backup: Cisco 867 o 877
- Switch backup: Cisco Catalyst 2960
- Gateway voce: Patton
- UPS

Vianova 24.30

- Connettività principale: SHDSL, VDSL o IMA
- Connettività backup: ADSL, HDSL, SHDSL o VDSL
- Router principale: Cisco 1841, 1921 o 2811
- Router backup: Cisco 867, 877, 1841 o 1941
- Switch backup: Cisco Catalyst 2960
- Gateway voce: Patton
- UPS

Vianova 30+

- Connettività principale: Fibra
- Connettività backup: ADSL, HDSL, SHDSL o VDSL
- Router principale: Cisco 2921 o 3925
- Router backup: Cisco 867, 877, 1841, 1941 o 2811
- Switch backup: Cisco Catalyst 2960
- Gateway voce: Patton
- UPS

Vianova IP Centrex

- Connettività principale: in base al profilo sottoscritto
- Connettività backup: in base al profilo sottoscritto
- Router principale: in base al profilo sottoscritto
- Router backup: in base al profilo sottoscritto
- Switch: Cisco Catalyst 2960 PoE o porte switch Vianova MG-100
- Gateway voce (per interni analogici): Patton o Vianova MG-100
- IP Phone 1120e, 1140e e 1150e
- UPS

1.3 - Configurazione e aggiornamento apparati

Prima iniziare l'installazione, collegarsi all'area web *www.welcomeitalia.it/areatecnica* e scaricare il **programma Vianovascript** (sezione *Applicativi),* i **file firmware** (sezione *IOS*) necessari per l'aggiornamento degli apparati che si stanno installando e lo **schema di collegamento** rispondente al tipo di scenario sottoscritto dal Cliente.

Nota importante
In fase di attivazione è necessario essere in possesso della scheda tecnica di installazione inviata in allegato all'ordinativo di lavoro

Router Cisco

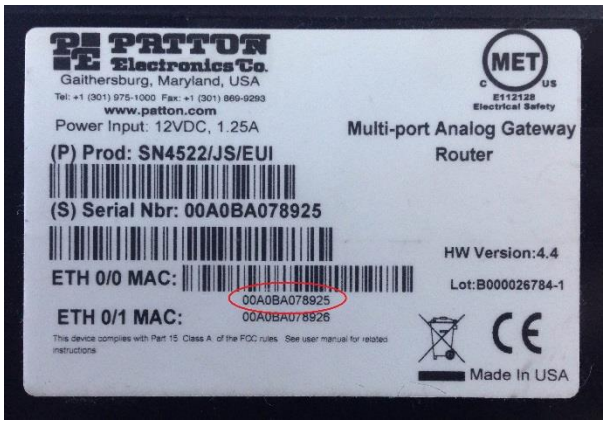
Di seguito le istruzioni da seguire per effettuare la configurazione di un qualsiasi modello di router Cisco presente all'interno dei vari scenari Vianova:

1. lanciare il programma *Vianovascript*

Nota importante
Accertarsi di utilizzare l'ultima versione di *Vianovascript* consultando l'area web *www.welcomeitalia.it/areatecnica*

2. seguire le domande del programma e immettere i dati presenti nella scheda tecnica quando richiesto

Nota importante
Il MAC Address del Patton richiesto dal programma *Vianovascript*, si trova sull'etichetta posizionata sotto l'apparato



welcome italia
i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

3. alla fine della procedura, salvare il file di configurazione (formato *.txt*) in un percorso a scelta sul computer

4. collegare il proprio notebook alla porta Console del router mediante cavo seriale Cisco (non fornito)

5. configurare il Terminal Client (ad esempio, Hyper Terminal di Microsoft®) con i seguenti parametri per la connessione tramite Seriale:

    a. Speed 9600
    b. Data Bits 8
    c. Parity None
    d. Stop Bits 1
    e. Flow Control None

6. una volta connessi al router:

    digitare la user `Cisco` e premere ***(invio)***
    digitare la password `Cisco` e premere ***(invio)***

    se l'accesso ha avuto esito positivo a monitor avremo il seguente prompt:
    `Router#`

Nota importante

Se l'accesso con le credenziali di default non andasse a buon fine occorrerà resettare il router premendo il tasto *reset* presente sul retro dell'apparato, fino a quando quest' ultimo non si riavvia.
In alternativa è possibile seguire i passaggi indicati nella specifica tecnica *Cisco Password Recovery* presente nell'area web *www.welcomeitalia.it/areatecnica*

7. digitare il seguente comando
    `Router#erase startup-config` e premere ***(invio)***

    si riceverà la seguente risposta:
    `Erasing the nvram filesystem will remove all configuration files! Continue? [confirm]` e premere ***(invio)***

8. riavviare il router tramite questi comandi:
    `Router#reload` e premere ***(invio)***
    `Proceed with reload? [confirm]` e premere ***(invio)***

9. una volta ripartito, dopo la procedura di boot, il router presenterà questa domanda:
   `Would you like to enter the initial configuration dialog?[yes/no]:`

   digitare `no` e premere ***(invio)***, si riceverà la seguente risposta:
   `Press RETURN to get started`

10. premere quindi ***(invio)***:
    `Router>`

11. digitare `enable` e premere ***(invio)***:
    `Router#`

12. entrare in configurazione con il comando:
    `Router#configure terminal` e premere ***(invio)***

13. adesso sarà possibile incollare il contenuto del file precedentemente salvato

Nota importante

Nel caso in cui si stia utilizzando un adattatore *USB – Seriale* per collegare il proprio notebook alla porta console del router, incollare il contenuto del *file .txt* in più volte

A questo punto per ultimare la configurazione degli apparati, seguire le indicazioni presenti nei capitoli *1.4 – Collegamento degli apparati* e *1.5 – Merlino Aggiornamento apparati*.

Vianova MG-100

Di seguito le istruzioni da seguire per effettuare la configurazione dell'apparato Vianova MG-100:

1. lanciare il programma *Vianovascript*

2. seguire le domande del programma e immettere i dati presenti nella scheda tecnica quando richiesto

3. alla fine della procedura, salvare il file di configurazione (formato *.txt*) in un percorso a scelta sul computer

4. collegare il proprio notebook ad una qualsiasi porta dello switch dell'apparato mediante patch CAT5 e impostare i parametri della scheda di rete per l'ottenimento automatico di indirizzo IP e DNS tramite DHCP

5. collegarsi in *Telnet* all'indirizzo IP 192.168.0.1 e una volta connessi al router:

   digitare la user `Admin` e premere ***(invio)***
   digitare la password `Admin` e premere ***(invio)***

   si riceverà la seguente risposta:
   `MG-100>`

6. entrare in configurazione con il comando:
   `MG-100>enable` e premere ***(invio)***

7. sarà adesso possibile incollare il contenuto del file precedentemente salvato

Nota importante

Nel caso in cui sia necessario effettuare nuovamente l'accesso all'apparato, dopo aver caricato la configurazione generata da *Vianovascript*, inserire le seguenti le credenziali:
user: admin
password: 12345

Adesso, senza scollegare la sessione di telnet dall'apparato Vianova MG-100, sarà possibile effettuare l'aggiornamento di firmware e toni:

1. collegarsi all'area web *www.welcomeitalia.it/areatecnica*

2. scaricare il pacchetto *Firmware modem e toni italiani per Vianova MG-100* che troverete nella sezione *IOS*

3. scompattare il file *FirmwareSetVianovaMG-100.zip* in un percorso a piacere del proprio notebook

4. si otterranno i 3 seguenti file:

   firmware.cmp
   adsl-firmware.img
   toni.dat

5. spostare i file ottenuti sulla cartella di root di una chiavetta USB

6. collegare la chiavetta sulla porta USB dell'apparato MG100

7. assicurarsi che l'apparato stia mostrando il prompt corretto:

   `nomeCliente#`

Nota importante
Nel caso in cui sia necessario effettuare nuovamente l'accesso all'apparato, dopo aver caricato la configurazione generata da *Vianovascript*, inserire le seguenti le credenziali:
user: admin
password 12345

8. digitare il seguente comando per effettuare l'aggiornamento dei toni*:*
   copy call-progress-tones from usb:///toni.dat e premere ***(invio)***

9. digitare il seguente comando per effettuare l'aggiornamento del firmware ADSL:
   copy adsl-firmware from usb:///adsl-firmware.img e premere ***(invio)***

10. dopo aver caricato il file *adsl-firmware.img* il modem dell'apparato Vianova MG-100 si riavvierà causando il disallineamento della linea ADSL

11. digitare il seguente comando per effettuare l'aggiornamento del firmware*:*

    copy firmware from usb:///firmware.cmp e premere ***(invio)***

12. dopo aver caricato il file *firmware.cmp* l'apparato Vianova MG-100 si riavvierà

A questo punto per ultimare la configurazione degli apparati, seguire le indicazioni presenti nei capitoli *1.4 – Collegamento degli apparati* e *1.5 – Merlino Aggiornamento apparati*.

Switch Cisco Catalyst 2960

Di seguito le istruzioni da seguire per effettuare la configurazione dello *switch Cisco Catalyst 2960*. Infatti, nel caso in cui questo apparato sia presente all'interno dei uno dei vari scenari Vianova, dopo aver risposto "*sì*" alla domanda posta da *Vianovascript* "*è presente uno switch?*", verrà generato anche il file di configurazione dello switch:

1. salvare il file di configurazione (formato *.txt*) in un percorso a scelta sul computer

2. collegare il proprio notebook alla porta Console dello switch mediante cavo seriale Cisco (non fornito)

3. configurare il Terminal Client (ad esempio, Hyper Terminal di Microsoft®) con i seguenti parametri per la connessione tramite Seriale:

    a. Speed 9600
    b. Data Bits 8
    c. Parity None
    d. Stop Bits 1
    e. Flow Control None

4. una volta connessi allo switch a monitor avremo il seguente prompt:
   `Switch#`

5. entrare in configurazione con il comando:
   `Switch#configure terminal` e premere *(invio)*

6. adesso sarà possibile incollare il contenuto del file precedentemente salvato

Nota importante

Nel caso in cui si stia utilizzando un adattatore *USB – Seriale* per collegare il proprio notebook alla porta console dello switch ed evitare errori, incollare il contenuto del *file .txt* suddividendolo in parti più piccole

A questo punto per ultimare la configurazione degli apparati, seguire le indicazioni presenti nei capitoli *1.4 – Collegamento degli apparati* e *1.5 – Merlino Aggiornamento apparati*.

1.4 - Collegamento degli apparati

Dopo aver effettuato il posizionamento e la configurazione di base del router e degli eventuali switch, procedere con il collegamento degli apparati.
Collegarsi all'area web *www.welcomeitalia.it/areatecnica* alla sezione *Schemi di collegamento,* per scaricare quello adatto al proprio scenario.

Per il collegamento delle linee di accesso procedere come da specifiche di seguito indicate.

Collegamento ADSL e VDSL

Se la connessione presso il Cliente è di tipo ADSL (ULL, Bitstream o Bitstream Ethernet) o VDSL, procedere come segue:

1. connettere la porta **Wall Outlet** dell'UPS alla presa telefonica dell'ADSL o VDSL
2. connettere la porta ADSL del router alla porta **DSL/Modem/Network/Fax** dell'UPS

Nota importante
E' fondamentale che, il collegamento della connettività ADSL o VDSL, transiti dalla protezione telefonica dell'UPS come indicato

Collegamento HDSL

Se la connessione presso il Cliente è di tipo **V.35 Frame-Relay (HDSL)**, procedere collegando il modem di linea al router Vianova tramite il cavo seriale in dotazione.

Collegamento SHDSL Bitstream ATM

Per questa connettività la linea sarà realizzata a 2 o 4 fili a seconda della distanza del Cliente dalla centrale.
Nel caso di 2 fili, utilizzare un cavo telefonico dritto per collegare l'arrivo della linea alla **scheda Cisco HWIC-2SHDSL o WIC-1SHDSL V3** (quest'ultima non è compatibile con Router Cisco 1921), se presente una **scheda Cisco HWIC-4SHDSL** utilizzare il **cavo a Y in dotazione**:

1. collegare all'arrivo della linea una presa telefonica **RJ11**
2. collegare il cavo **RJ11** di **colore verde** alla presa telefonica
3. collegare il cavo **RJ45** di **colore rosa** alla scheda HWIC-4SHDSL
4. lasciare scollegato il cavo **RJ11** di **colore grigio**

Nel caso di 4 fili, realizzare **un'unica presa telefonica RJ11** posizionando la prima coppia sui pin centrali e la seconda sui pin esterni. Effettuare il collegamento con un cavo telefonico dritto tra l'arrivo della linea e la **scheda Cisco HWIC-2SHDSL o WIC-1SHDSL V3** (quest'ultima non compatibile in presenza di SHDSL Bitstream ATM Bonding 4M), se presente una **scheda Cisco HWIC-4SHDSL** utilizzare il **cavo a Y in dotazione**:

1. collegare il cavo RJ11 di colore verde alla presa telefonica
2. collegare il cavo RJ45 di colore rosa alla scheda HWIC-4SHDSL
3. lasciare scollegato il cavo RJ11 di colore grigio

Collegamento SHDSL Bitstream Ethernet/EFM1

Per questa connettività la linea sarà realizzata a 2 o 4 fili a seconda della distanza del Cliente dalla centrale.
Nel caso di 2 fili, utilizzare il cavo a Y in dotazione con la scheda Cisco HWIC-4SHDSL-E e seguire le seguenti indicazioni:

1. collegare all'arrivo della linea una presa telefonica RJ11
2. collegare il cavo RJ11 di colore verde alla presa telefonica
3. collegare il cavo RJ45 di colore rosa alla scheda HWIC-4SHDSL-E
4. lasciare scollegato il cavo RJ11 di colore grigio

Nel caso di 4 fili, realizzare un'unica presa telefonica RJ11 posizionando la prima coppia sui pin centrali e la seconda sui pin esterni. Utilizzare il cavo a Y in dotazione con la scheda Cisco HWIC-4SHDSL-E e seguire le seguenti indicazioni:

1. collegare il cavo RJ11 di colore verde alla presa telefonica
2. collegare il cavo RJ45 di colore rosa alla scheda HWIC-4SHDSL-E
3. lasciare scollegato il cavo RJ11 di colore grigio

Collegamento SHDSL EFM2

Per questa connettività la linea sarà realizzata a 4 fili. Realizzare un'unica presa telefonica RJ11 posizionando la prima coppia sui pin centrali e la seconda sui pin esterni. Per il collegamento utilizzare il cavo a Y in dotazione con la scheda Cisco HWIC-4SHDSL-E e seguire le seguenti indicazioni:

1. collegare il cavo RJ11 di colore verde alla presa telefonica
2. collegare il cavo RJ45 di colore rosa alla scheda HWIC-4SHDSL-E
3. lasciare scollegato il cavo RJ11 di colore grigio

Collegamento SHDSL EFM4

Per questa connettività la linea sarà realizzata a 8 fili. Realizzare 2 prese telefoniche RJ11 posizionando su ciascuna la prima coppia sui pin centrali e la seconda sui pin esterni. Per il collegamento utilizzare il cavo a Y in dotazione con la scheda Cisco HWIC-4SHDSL-E e seguire le seguenti indicazioni:

1. collegare il cavo RJ11 di colore verde alla prima presa telefonica
2. collegare il cavo RJ11 di colore grigio alla seconda presa telefonica
3. collegare il cavo RJ45 di colore rosa alla scheda HWIC-4SHDSL-E

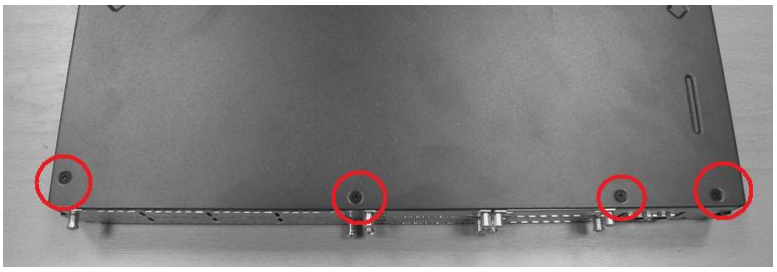
Collegamento SHDSL EFM con modem Albis

In alcuni casi per gli accessi SHDSL EFM viene fornito un **modem Albis** per il collegamento tramite cavo Ethernet. Per questa connettività sarà necessario collegare la **porta P1 del modem Albis** alla **porta Fastethernet/Gigabit Ethernet 0/1 del router Cisco**.

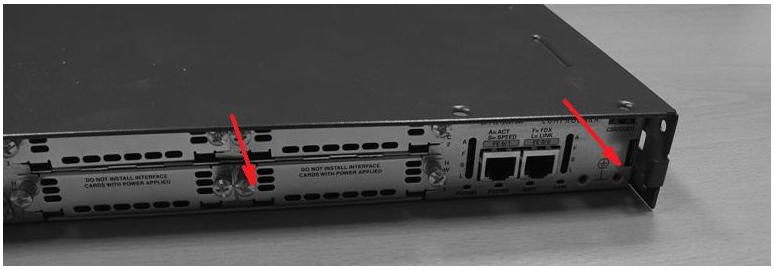
Collegamento IMA

Per questa connettività sarà presente in sede Cliente un modem di linea per ciascun flusso IMA. Prima di collegare le linee è necessario installare all'interno del router Cisco 2811 le **schede AIM in dotazione** nel seguente modo:

1. con un cacciavite a croce, svitare le quattro viti poste sul retro dell'apparato:

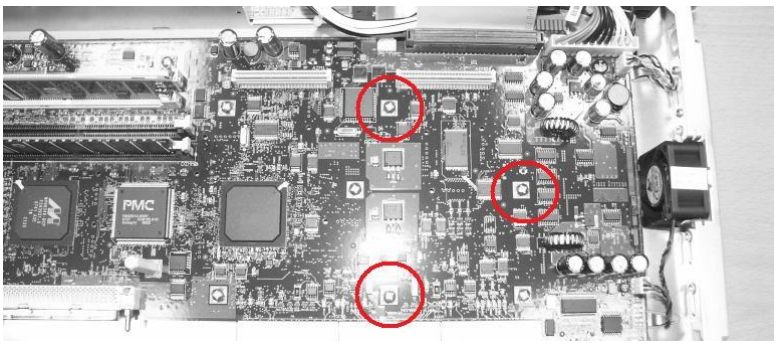


2. togliere il coperchio facendolo scorrere all'indietro:

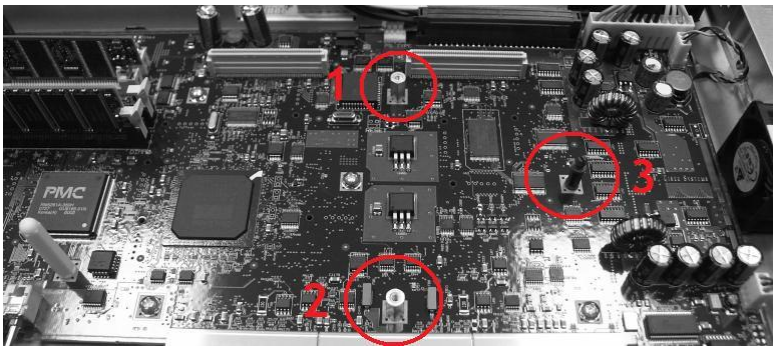


welcome italia
i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

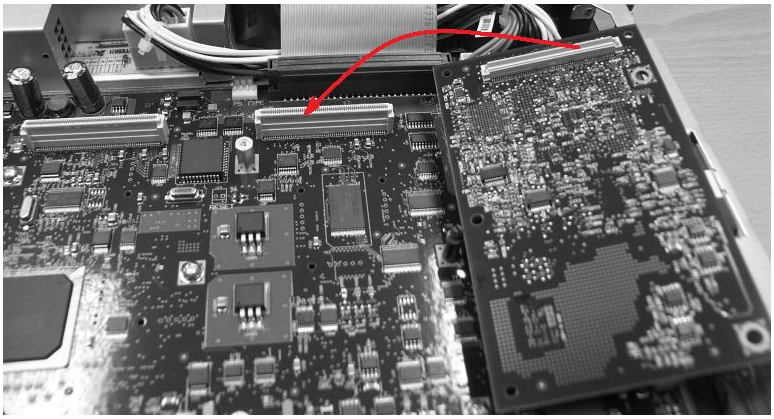
3. svitare le tre viti nella scheda madre indicate in foto e metterle da parte:



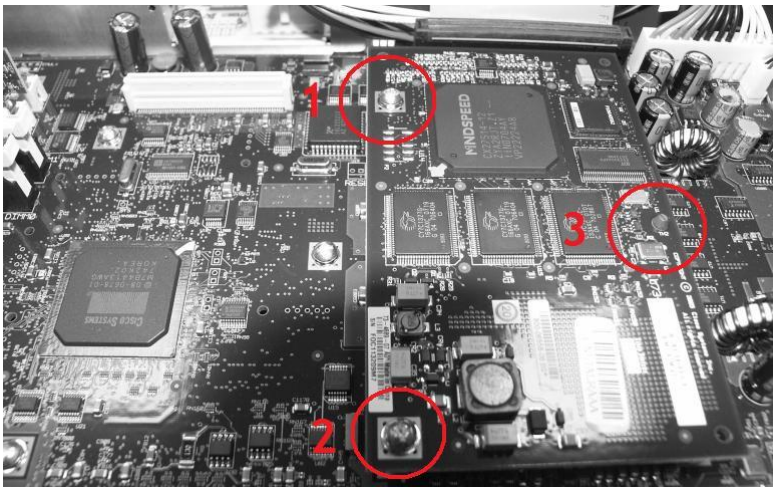
4. avvitare i due distanziatori metallici forniti nelle sedi 1 e 2 mostrate in foto e il distanziatore di plastica nella sede 3:



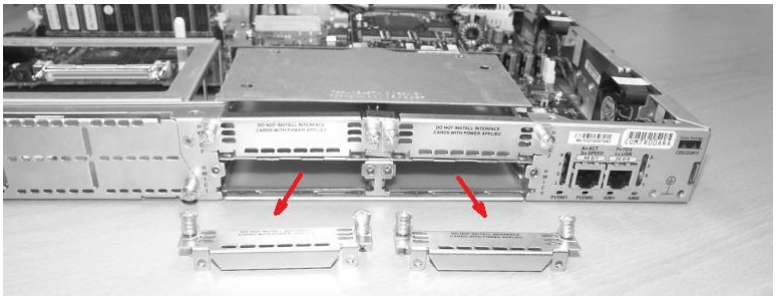
5. inserire la scheda AIM nel connettore come mostrato in foto:



6. recuperare le due viti e avvitarle nei distanziatori metallici 1 e 2 e far scattare il distanziatore di plastica nella sede 3:



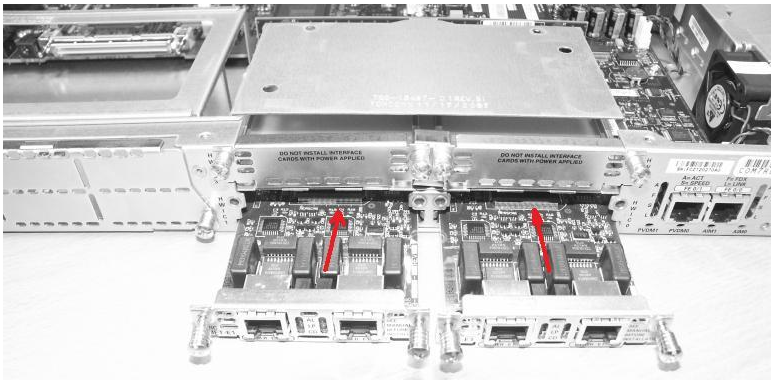
7. svitare i tappi inferiori sullo chassis:



Nota importante

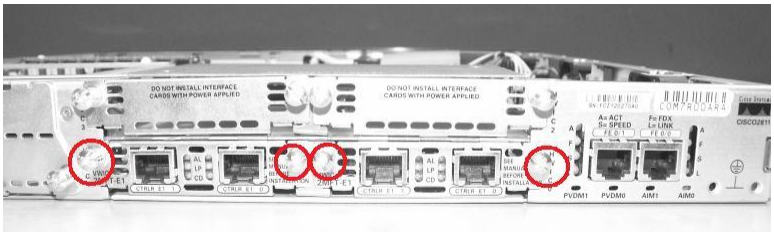
Nel caso si stia collegando un flusso IMA a **4 Mbps**, utilizzare lo **slot 0** del Router Cisco 2811

8. inserire **le schede IMA in dotazione** come mostrato in foto:



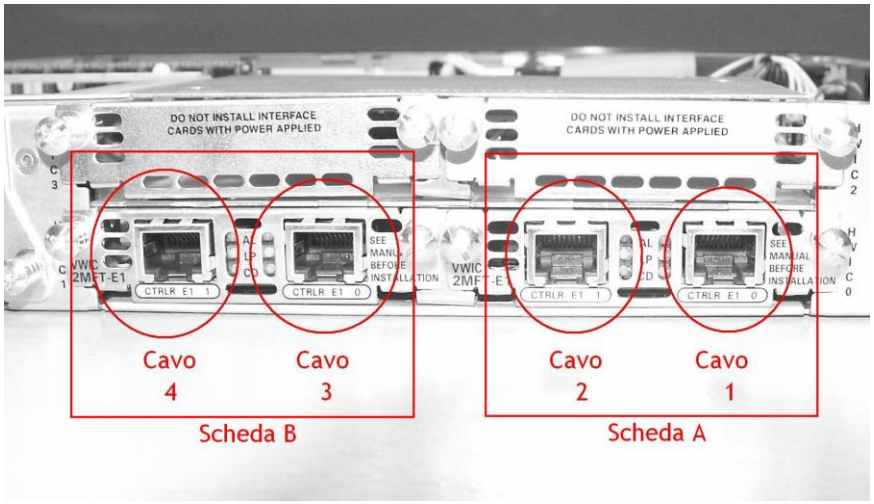
welcome italia
i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

9. avvitare le schede:



Adesso sarà possibile collegare i **connettori del cavo coassiale N3 o BNC al DCE IMA HDSL e i plug RJ45** al router Cisco 2811 rispettando il seguente ordine:

1. cavo 1 del DCE alla porta CTRLR E1 0 (scheda A del router)
2. cavo 2 del DCE alla porta CTRLR E1 1 (scheda A del router)
3. cavo 3 del DCE alla porta CTRLR E1 0 (scheda B del router)
4. cavo 4 del DCE alla porta CTRLR E1 1 (scheda B del router)



Collegamento Fibra

Per questa connettività la consegna avviene su **terminali di linea Add-Drop Multiplexer (ADM) o su switch**, sempre tramite interfaccia Ethernet.
Procedere collegando la porta 0/1 del terminale di linea presente alla porta Gigabit Ethernet 0/2 router tramite patch dritta CAT5.

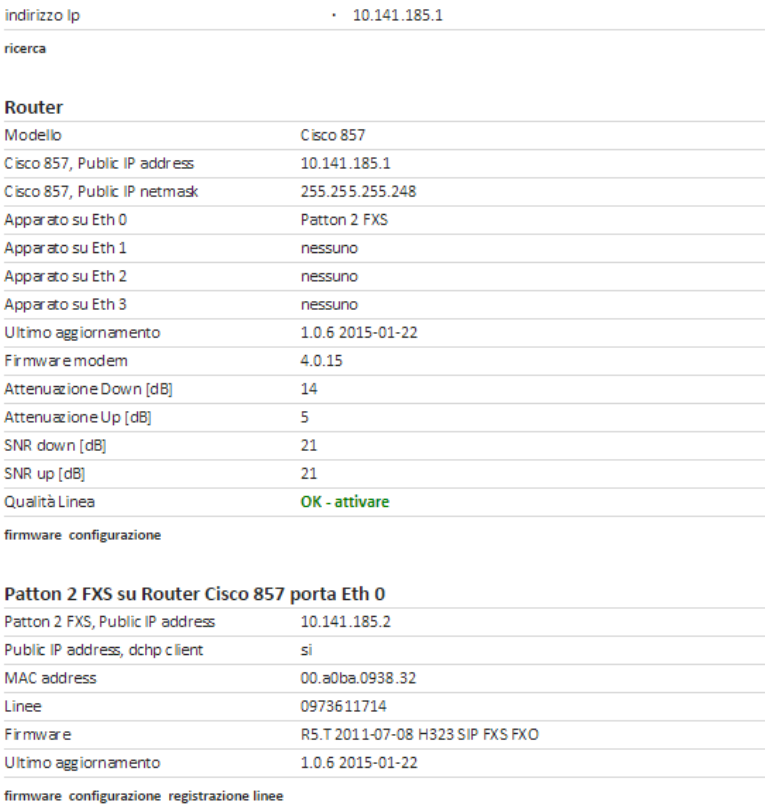
1.5 – Merlino - Aggiornamento apparati

Dopo aver inserito sui vari apparati il file di testo generato da *Vianovascript* e aver verificato il **corretto allineamento del router**, sarà possibile ultimare l'installazione collegandosi a *Merlino* per scaricare la **configurazione definitiva dei vari apparati**:

1. impostare i parametri della scheda di rete del proprio notebook per l'ottenimento automatico di indirizzo IP e DNS tramite DHCP
2. collegare il proprio notebook seguendo le indicazioni riportate nella seguente tabella.

Scenario	Dove collegarsi
Router Cisco 857/867/877 + Patton	una qualsiasi porta switch del Router Cisco
Router Cisco 1841/1921/2811 + Patton	una qualsiasi porta dello switch 5 porte
Presenza switch Cisco 2960	porta Gigabit Ethernet 0/2 dello switch 2960
Router Vianova MG-100	porta Fastethernet 0/8 di Vianova MG-100

Appena la scheda di rete del notebook avrà ottenuto un indirizzo IP, aprire il browser e raggiungere il link *http://merlino.welcomeitalia.it/Noc/Aggiornamento_Apparati.aspx*.
Il sistema **rileverà automaticamente l'indirizzo IP da cui ci stiamo connettendo** e si presenterà una schermata dove saranno presenti tutti gli apparati del Cliente:


indirizzo Ip • 10.141.185.1

ricerca

Router

Modello	Cisco 857
Cisco 857, Public IP address	10.141.185.1
Cisco 857, Public IP netmask	255.255.255.248
Apparato su Eth 0	Patton 2 FXS
Apparato su Eth 1	nessuno
Apparato su Eth 2	nessuno
Apparato su Eth 3	nessuno
Ultimo aggiornamento	1.0.6 2015-01-22
Firmware modem	4.0.15
Attenuazione Down [dB]	14
Attenuazione Up [dB]	5
SNR down [dB]	21
SNR up [dB]	21
Qualità Linea	OK - attivare

firmware configurazione

Patton 2 FXS su Router Cisco 857 porta Eth 0

Patton 2 FXS, Public IP address	10.141.185.2
Public IP address, dchp client	si
MAC address	00.a0ba.0938.32
Linee	0973611714
Firmware	R5.T 2011-07-08 H323 SIP FXS FXO
Ultimo aggiornamento	1.0.6 2015-01-22

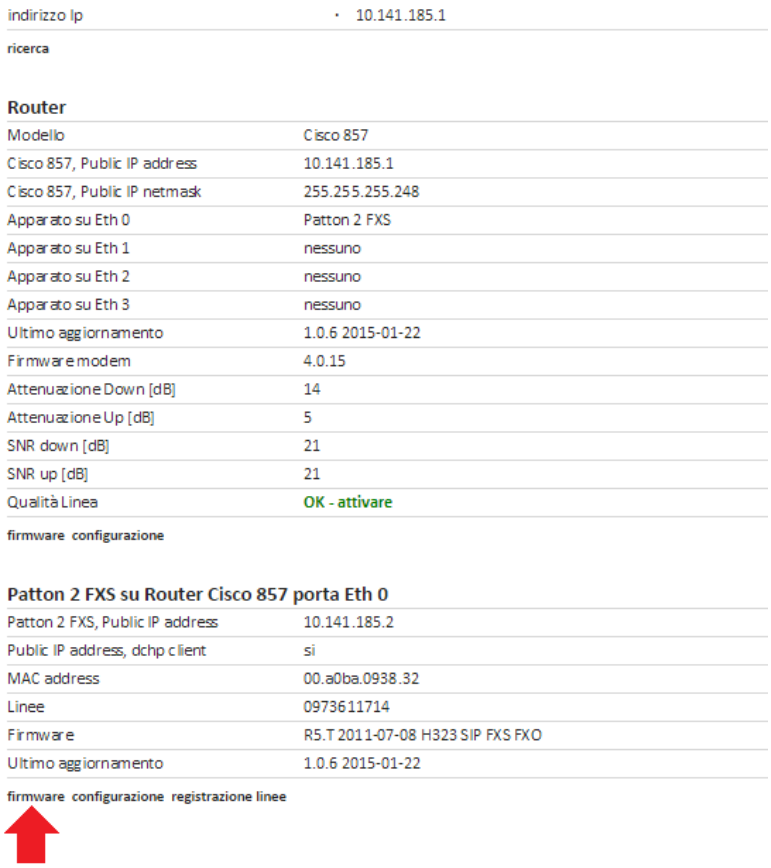
firmware configurazione registrazione linee

3. sotto ciascun apparato saranno presenti dei tasti che permetteranno di aggiornare firmware e configurazioni direttamente da questa area di *Merlino*

Nota importante

Prima di procedere con qualsiasi attività, prestare sempre attenzione al campo *Qualità Linea*.
Infatti, in base al risultato del controllo effettuato dal sistema sulla linea, sarà possibile o meno procedere con l'attivazione

4. premere i vari tasti partendo da quelli sotto al router da sinistra verso destra



5. nel caso in cui il sistema stia effettuando l'aggiornamento di uno degli apparati verrà notificato con un messaggio a video:

attendere il riavvio del router...
tempo trascorso : 118 secondi
router riavviato, attendere il caricamento della pagina di configurazione...

Nota importante

Nel caso in cui non si abbiano le credenziali per effettuare la registrazione delle linee telefoniche, dopo l'aggiornamento di tutti gli apparati è necessario contattare il NOC di Welcome Italia al numero 0584 4244222

1.6 - Collegamento delle linee telefoniche

Per il cablaggio delle linee telefoniche fare riferimento agli schemi presenti nell'area web *www.welcomeitalia.it/areatecnica* alla sezione *Schemi di collegamento* scegliendo quello adatto al proprio scenario.

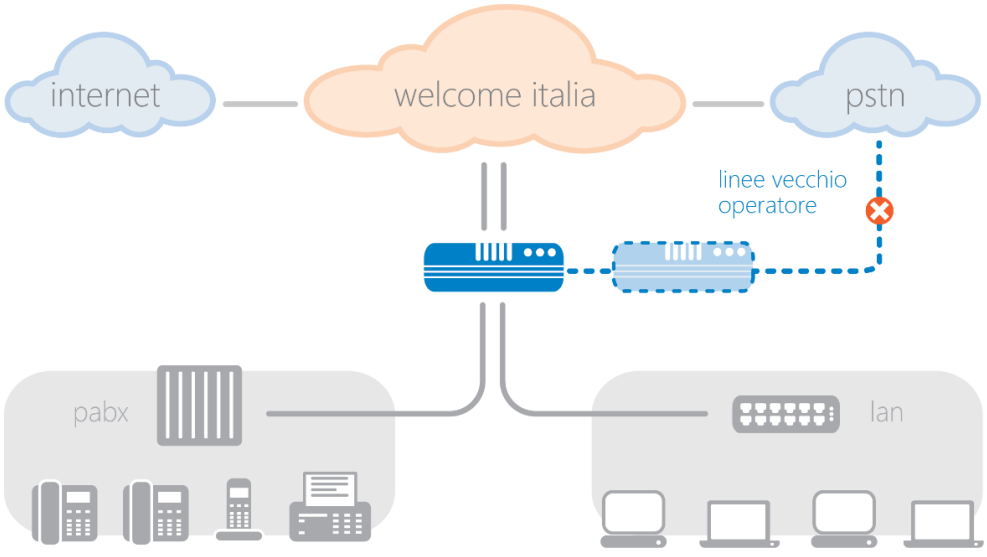
Utilizzare patch fonia a 2 fili con RJ11 per le linee POTS analogiche (cavo dritto) e a 4 fili con RJ45 per linee ISDN (cavo dritto).
Per collegare invece i flussi primari ISDN (PRI), connettere tramite un cavo a 4 fili con RJ45 crossato o dritto, sia l'interfacciamento Patton - PABX che quello Patton - DCE Telecom. I pin interessati su questo collegamento sono la 1-2 e 4-5.

Nota importante
Prima di procedere, è importante sapere che i collegamenti dei flussi primari ISDN, TX ed RX dei due dispositivi collegati tra di loro (PABX e Patton, Patton e DCE Telecom) devono essere sempre incrociati

Dual Operator

Nel caso in cui dal Cliente siano presenti linee telefoniche di un altro operatore che devono essere portate sui servizi Welcome Italia, occorrerà sfruttare questa modalità di installazione degli apparati Vianova che garantirà la **continuità del servizio voce** anche durante le varie fasi del passaggio delle linee telefoniche dal vecchio operatore a Welcome Italia (Number Portability).

Nota importante
Prima di procedere, è necessario concordare con il Cliente un momento idoneo per effettuare le attività che prevedono il distacco delle linee telefoniche



Per le specifiche sui collegamenti in Dual Operator, fare riferimento agli schemi presenti nell'area web *www.welcomeitalia.it/areatecnica* alla sezione *Schemi di collegamento*.

Nota importante

Nel caso di profilo Vianova 1.1 verrà fornito un Patton 2FXS che, essendo sprovvisto di porte FXO, non permetterà di effettuare la Dual Operator

Collaudo del servizio voce

Dopo aver effettuato i collegamenti, verificare che tutti i servizi utilizzati in precedenza dal Cliente siano stati correttamente riportati sulla nuova configurazione.
Seguire inoltre le indicazioni presenti nel capito *5.1 – Test funzionali*.

2.1 - Attivazione della LAN

Questa fase potrà essere richiesta da Welcome Italia e, se previsto, verrà eseguita dopo l'avvenuta portabilità delle linee (*Number Portability*).

Nota importante

E' necessario concordare con il Cliente un momento idoneo per effettuare le attività sotto descritte che prevedono il distacco della linea dati

Di seguito sono elencati 3 scenari differenti che si possono presentare al momento del collegamento degli apparati Vianova alla LAN del cliente:

Scenario 1

se il Cliente ha già una connessione Internet attiva e collegata alla LAN, scollegare il router preesistente dalla LAN aziendale e collegare al suo posto l'apparato indicato nello Schema di collegamento come gateway di rete per la parte dati. Prima di effettuare il collegamento comunicare al supporto tecnico di Welcome Italia l'attuale configurazione del Cliente in modo da replicarla sugli apparati Vianova.

Scenario 2

se il Cliente non ha una connessione Internet e ha una LAN attiva, collegare l'apparato indicato nello Schema di collegamento come gateway di rete per la parte dati alla LAN del Cliente. Prima di effettuare il collegamento comunicare al supporto tecnico di Welcome Italia quale dovrà essere la configurazione del Cliente in modo da predisporla sugli apparati Vianova.

Scenario 3

se il Cliente non ha una connessione Internet e non ha una LAN attiva, collegare l'apparto indicato nello Schema di collegamento come gateway di rete per la parte dati al/ai computer del Cliente: gli apparati Vianova sono configurati con il server DHCP attivo.

Configurazione del computer del Cliente

Si possono presentare due situazioni differenti:

Situazione 1

Se il Cliente ha già una connessione Internet, la configurazione di rete dei computer non verrà modificata. Se è necessario configurare la posta elettronica operare come segue:

- Cliente che utilizza il servizio di posta di Welcome Italia
  Posta in ingresso (POP3): mail.vianova.it
  Posta in uscita (SMTP): mail.vianova.it

- Cliente che utilizza il servizio di posta di un altro provider
  Posta in ingresso (POP3): POP3 del provider utilizzato
  Posta in uscita (SMTP): smtp.welcomeitalia.it

Situazione 2

Se il Cliente non ha ancora una connessione Internet configurare il computer come segue:

- impostare i parametri della scheda di rete per l'ottenimento automatico di indirizzo IP e DNS in DHCP

- Cliente che utilizza il servizio di posta di Welcome Italia
  Posta in ingresso (POP3): mail.vianova.it
  Posta in uscita (SMTP): mail.vianova.it

- Cliente che utilizza il servizio di posta di un altro provider
  Posta in ingresso (POP3): POP3 del provider utilizzato
  Posta in uscita (SMTP): smtp.welcomeitalia.it

Fornire al Cliente le istruzioni per la configurazione dei restanti computer.

Collaudo del servizio dati

Nel caso in cui si vadano a sostituire degli apparati di connettività già esistenti, verificare che tutti i **servizi utilizzati in precedenza dal Cliente** siano stati correttamente riportati sulla nuova configurazione, altrimenti verificare semplicemente la corretta **navigazione WEB e invio/ricezione della posta elettronica** dai computer collegati agli apparati Vianova.
Seguire inoltre le indicazioni presenti nel capito *5.1 – Test funzionali*.

3.1 - Vianova IP Centrex

Il servizio si integra nei vari profili Vianova. Per i collegamenti seguire gli schemi presenti nell'area web *www.welcomeitalia.it/areatecnica* alla sezione *Schemi di collegamento* scegliendo quello adatto al profilo Vianova sottoscritto.

Scenari IP Centrex

Si possono presentare 2 diversi scenari in base alla tipologia delle linee telefoniche:

	Linee già portate in Welcome Italia	Linee da portare in Welcome Italia (Dual Operator)
Welcome Italia	• inserisce il contratto e avvia il processo • configura l'infrastruttura e notifica l'avvenuta attività	• inserisce il contratto e avvia il processo • configura l'infrastruttura e notifica l'avvenuta attività
Partner	• predispone la configurazione dei servizi e dei terminali • installa gli apparati Vianova • installa i terminali IP Centrex • attiva la LAN • testa, collauda e fornisce le istruzioni al Cliente	• installa gli apparati Vianova con equipaggiamento temporaneo (Dual Operator) • predispone su Merlino la configurazione dei servizi e dei terminali • attende la Number Portability • installa i terminali IP Centrex • attiva la LAN • contatta Welcome Italia per il routing delle linee in centrale • testa, collauda e fornisce le istruzioni al Cliente

Nota importante

Nel caso in cui le linee siano native Welcome Italia, seguire le indicazioni in tabella della colonna Linee già portate in Welcome Italia

Requisiti di installazione IP Centrex

Lo switch PoE (Power over Ethernet), necessario per il collegamento dei terminali e dei computer, dovrà essere installato vicino agli apparati Vianova.

E' necessario per la buona riuscita dell'installazione, che il cablaggio del Cliente sia realizzato a norma e certificato secondo la normativa internazionale ISO/IEC 11801: 2002. Tramite lo strumento opportunamente tarato, è possibile rilasciare ai Clienti il Certificato che attesta che il sistema di cablaggio verificato è conforme al livello qualitativo previsto dagli standard.

Configurazione IP Centrex

Seguendo le indicazioni presenti in questo paragrafo sarà possibile configurare, tramite Merlino, i servizi IP Centrex.
Questa operazione potrà essere eseguita anche **prima del giorno previsto per l'installazione in sede cliente** ed è comunque subordinata alla raccolta delle informazioni necessarie.
Collegarsi a Merlino tramite il link *http://merlino.welcomeitalia.it* ed effettuare l'accesso con le proprie credenziali:

apparirà l'ambiente di lavoro caratterizzato dal logo della propria azienda.
Entrare nell'area IP Centrex – Configura IP Centrex:

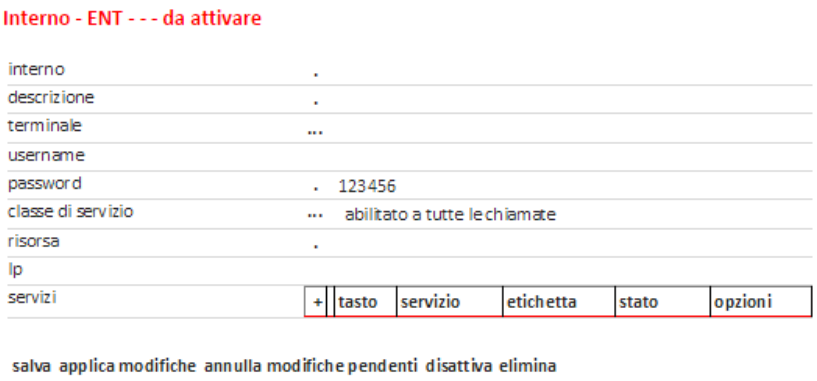
item	Ragione Sociale	Contratto	Protocollo	Codice Mago	Sede	Customer Group	stato
1	Hima Italia srl	VIA-123906	42851	09091449	000	CX000031	attivo
2	Mondi Italia srl	VIA-126613	43501	09091896	000	CX000063	attivo
3	Time Office Di Brevi Cristian	VIA-122308	43669	09091990	000	CX000122	attivo

verrà visualizzato l'elenco di tutti i propri Clienti IP Centrex e sarà anche possibile effettuare una ricerca in base ai criteri elencati.

Nota importante

I nuovi Clienti IP Centrex, vengono registrati dal NOC di Welcome Italia con le caratteristiche presenti nel contratto

Una volta scelto il Cliente che si intende configurare sarà possibile aggiungere i vari interni premendo il tasto aggiungi interno:



Scegliere il numero di interno e compilare nel campo descrizione l'identificativo del telefono (es: il numero, il nome, il reparto, ecc.).
Tramite la voce terminale selezionare dalla finestra popup il tipo di apparecchio.

Nota importante
I terminali BCA e DECT dovranno essere creati dopo la configurazione dei gateway (Patton, Vianova MG-100 e IP DECT Manager)

Il campo password verrà compilato automaticamente e potrà essere editato a piacimento. Il campo username apparirà invece a seguito dell'aggiornamento sulla centrale Welcome Italia e non sarà modificabile.

Nota importante
La password potrà essere modificata anche dall'utilizzatore, direttamente sui terminali della famiglia IP Phone, seguendo le istruzioni sul "Manuale di utilizzo del telefono", fornito al momento dell'installazione e reperibile nell'area web *www.welcomeitalia.it/areatecnica*

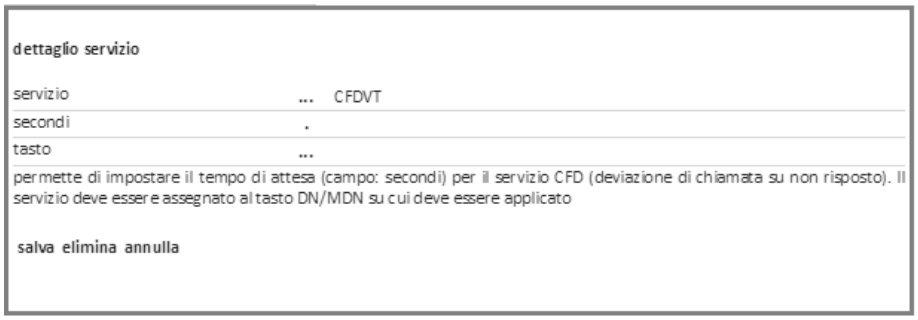
Per definire le abilitazioni di ciascun interno che stiamo creando è possibile scegliere tra una delle 5 classi di servizio disponibili:

1. abilitato a tutte le chiamate
2. abilitato a tutte le chiamate ad esclusione delle internazionali
3. abilitato a tutte le chiamate ad esclusione dei cellulari
4. abilitato a tutte le chiamate ad esclusione dei cellulari e internazionali
5. abilitato solo alle chiamate interne

Premere applica modifiche per creare il nuovo terminale.

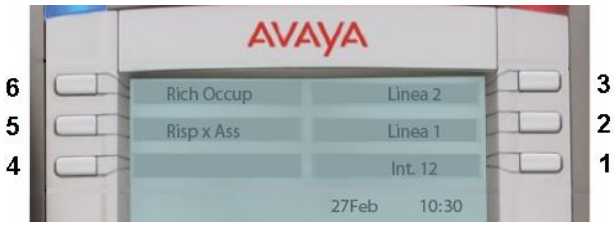
Ogni interno viene creato con alcuni servizi di base (FXR, CFU, 3WC,) ed è possibile assegnarne di nuovi premendo il tasto + alla voce *servizi*.

Dopo aver selezionato l'opzione che si vuole attivare verranno visualizzati dei campi aggiuntivi che andranno compilati seguendo la descrizione in basso:


dettaglio servizio
servizio ... CFDVT
secondi .
tasto ...
permette di impostare il tempo di attesa (campo: secondi) per il servizio CFD (deviazione di chiamata su non risposto). Il servizio deve essere assegnato al tasto DN/MDN su cui deve essere applicato
salva elimina annulla

Nota importante

Per comprendere la corrispondenza dei tasti su cui attivare un servizio (tasto 1,2,3...), osservare la seguente figura:



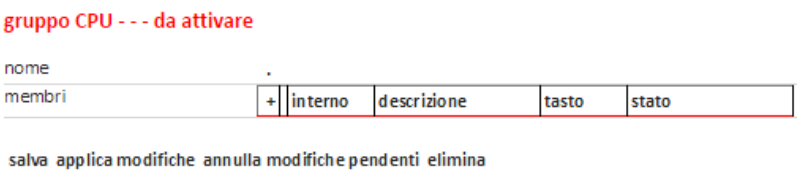
Dopo aver compilato tutti i campi premere salva per salvare le modifiche solo sul database di Merlino o applica modifiche per scrivere le modifiche in centrale.

Gruppi

Una volta inseriti tutti gli interni previsti per il Cliente, sarà possibile creare gruppi di risposta per assente (gruppi CPU – Call Pick Up), gruppi di risposta multipla (gruppi MDN – Multi Directory Number) e gruppi di ricerca (DNH – Directory Number Hunt, MLH – MultiLine Hunt e DLH – Distributed Line Hunt) tramite gli specifici tasti.

Gruppo CPU – Gruppi di risposta per assente

Per attivare il gruppo di risposta per assente (CPU - Call Pick Up) occorrerà specificare un *nome* e i *membri* che ne faranno parte:



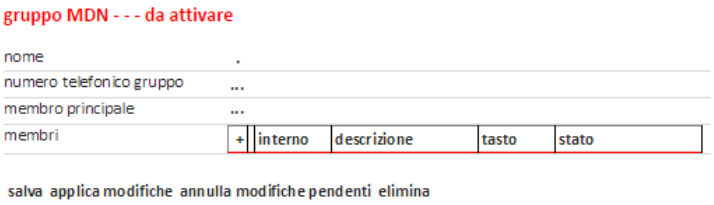
al momento dell'inserimento degli interni verrà richiesto anche il tasto dove configurare il gruppo:

Nota importante
Assegnando il servizio CPU al tasto 1, questo potrà essere richiamato tramite il codice *80

Dopo aver inserito i componenti del gruppo e aver compilato tutti i campi, premere *salva* se vogliamo che la configurazione sia salvata solo sul database di Merlino, oppure *applica modifiche* se vogliamo che le modifiche vengano scritte in centrale.

Gruppo MDN – Gruppi di interni IP per la ricezione di chiamate urbane

Per attivare il gruppo di risposta multipla (MDN - Multi Directory Number) occorrerà specificare un *nome*, il *numero telefonico gruppo* chiamando il quale squilleranno i membri del gruppo, un *membro principale* ovvero l'interno su cui agire ad esempio per deviare il numero del gruppo ed infine l'elenco dei *membri* che ne faranno parte:

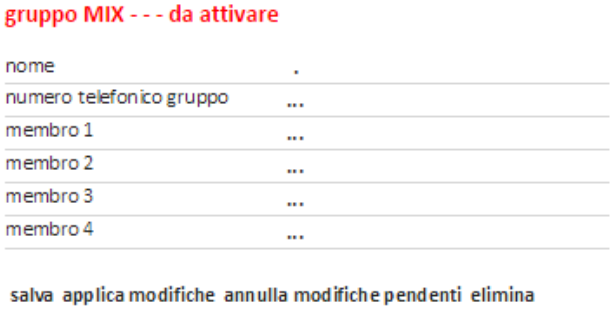


Dopo aver inserito i componenti del gruppo (specificando anche il tasto su cui attivare il servizio) e aver compilato tutti i campi, premere *salva* se vogliamo che la configurazione sia salvata solo sul database di Merlino, oppure *applica modifiche* se vogliamo che le modifiche vengano scritte in centrale.

welcome italia
i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

Gruppo MIX – Gruppi misti di interni IP ed analogici per la ricezione di chiamate urbane

Per attivare il gruppo misto di risposta (MIX) occorrerà specificare un *nome*, il *numero telefonico gruppo* chiamando il quale squilleranno i membri del gruppo e gli *interni* che ne faranno parte:



Per questo tipo di gruppo sarà possibile inserire un massimo di 4 membri.
Dopo aver inserito i *membri* del gruppo e aver compilato tutti i campi, premere *salva* se vogliamo che la configurazione sia salvata solo sul database di Merlino, oppure *applica modifiche* se vogliamo che le modifiche vengano scritte in centrale.

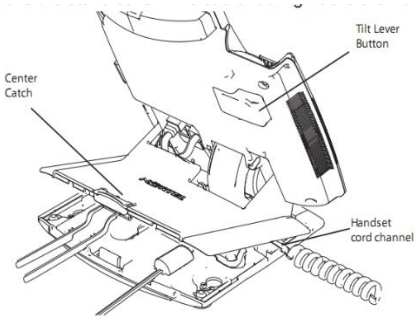
Line Hunting – Ricerca lineare/ciclica su interni o su gruppi misti di interni IP ed analogici per la ricezione di chiamate urbane

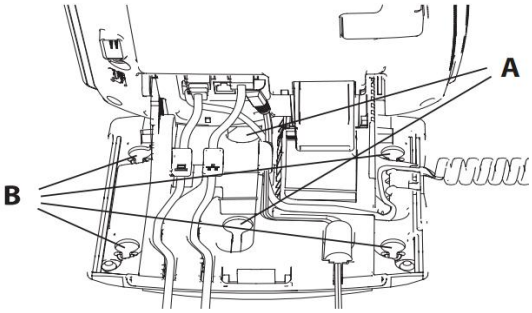
Il servizio di Line Hunting viene proposto su Ip Centrex in due modi:

1. servizio *DNH (Directory Number Hunt)*: può essere assegnato solamente ad un tasto DN ed associa il DN in questione ad un numero su cui viene effettuato un Line Hunt lineare
2. gruppi di Hunting: *MLH (MultiLine Hunt*), l'hunting viene effettuato sempre in modo lineare sui membri che lo compongono. *DLH (Distributed Line Hunt*) consente lo squillo alternativo dei membri che lo compongono, tramite la creazione di una lista di distribuzione

Configurazione dei terminali IP Centrex

1. rimuovere la copertura posteriore. Premere e portare in alto il tasto “center catch” come indicato in figura.





2. rimuovere la copertura posteriore per rendere accessibile il porta cavi.

3. collegare l’eventuale alimentatore (opzionale)

Nota importante
Se la LAN supporta il PoE (Power over Ethernet) l’alimentatore non è necessario

4. inserire I cavi nelle apposite scanalature

5. collegare il cavo della cornetta telefonica usando il cavo spiralato con connettore RJ-9 nel retro del telefono nella presa con il simbolo

6. collegare l’eventuale cuffia (opzionale) usando il cavo spiralato con connettore RJ-9 nel retro del telefono nella presa con il simbolo

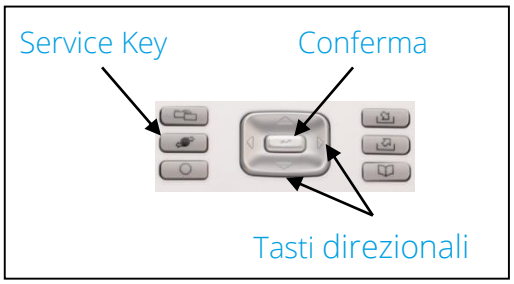
7. collegare il cavo in CAT5 alla presa dati del cablaggio utilizzando il connettore RJ-45 segnalato sul retro del telefono con il simbolo

8. collegare il cavo in CAT5 al PC (opzionale) utilizzando il connettore RJ-45 segnalato sul retro del telefono con il simbolo

9. tutti i telefoni della serie 1100 possono essere montati a parete in una scatola 503 utilizzando i due fori indicati in figura al punto A, oppure fissati a parete utilizzando i fori indicati in figura al punto B.

welcome italia
i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

Dopo aver collegato i terminali telefonici procedere con la configurazione dei terminali IP Phone 1120e, 1140e e 1150e.



1. sul display si presenterà il messaggio "Starting DHCP..." dopo circa 60 secondi dall'accensione del telefono.

2. premere due volte velocemente il tasto *Service Key* indicato in figura

3. inserire, se richiesto, la password **26567*738** seguita dal tasto *"Conferma"* indicato in figura

Nota importante
E' necessario effettuare la configurazione del terminale entro 180 secondi, altrimenti il sistema andrà in time out

4. digitare dalla tastiera la cifra 3 *Network Configuration* o selezionare con le freccette l'opzione 3 e confermare con il tasto *Conferma* indicato in figura

5. premere il tasto funzione corrispondente alla voce *Auto* indicata nel display

6. premere il tasto funzione corrispondente alla voce *AllMan* indicata nel display

7. premere il tasto funzione corrispondente alla voce *Config* indicata nel display

8. verificare che i seguenti campi siano registrati correttamente premendo il tasto direzionale destro indicato in figura. Per modificare il valore, premere il tasto *Conferma*:

   - DHCP: No
   - Set IP: inserire un IP del campo *terminali ip* di Merlino – IP Centrex
   - Net Mask: inserire il valore del campo *network mask* di Merlino – IP Centrex
   - Gateway: inserire il valore del campo *gateway ip* di Merlino – IP Centrex
   - DNS1 IP: inserire 80.93.143.42
   - DNS2 IP: inserire 80.93.143.44
   - S1 IP: inserire 80.93.140.50
   - Port: inserire 5000
   - S1 Action: 1 Retry: inserire 2
   - S1 PK: ffffffffffffffff
   - S2 IP: inserire 80.93.140.30
   - Port: inserire 5000
   - S2 Action: 1 Retry: inserire 2

9. premere il tasto funzione *Apply*

10. il telefono si riavvierà

11. ripetere i punti 2 e 4 e riprendere la verifica dei seguenti campi:

    - Enable Voice 802.1Q: inserire il flag
    - VoiceVLAN: inserire 1
    - Control DSCP: inserire 40
    - Media DSCP: inserire 46
    - DataVLAN: cambiare da "No VLAN" e inserire 10
    - Provision: inserire 0.0.0.0 premendo il tasto funzione Clear
    - Enable Bluetooth: No (modello 1140e e 1150e)

12. premere il tasto funzione *Apply*

13. il telefono si riavvierà

14. alla fine del riavvio, il display potrà mostrare il messaggio *Eseguire aggiornamento?*

15. premere il tasto funzione corrispondente alla voce *Sì* indicato nel display

16. il telefono si riavvierà

17. inserire il nome utente (vedi campo *username* in Merlino – IP Centrex)

18. premere il tasto funzione *Ok*

19. inserire la password (vedi campo *password* in Merlino – IP Centrex)

20. premere il tasto funzione *Ok*

21. il telefono è pronto per essere utilizzato

Configurazione IVR

Seguendo le indicazioni presenti in questo paragrafo sarà possibile configurare, tramite Merlino, i servizi IVR di un IP Centrex.
Questa operazione potrà essere eseguita anche prima del giorno previsto per l'installazione in sede Cliente ed è comunque subordinata alla raccolta delle informazioni necessarie.

Collegarsi a Merlino tramite il link *http://merlino.welcomeitalia.it* ed effettuare l'accesso con le proprie credenziali:

Apparirà l'ambiente di lavoro caratterizzato dal logo della propria azienda.
Entrare nell'area IP Centrex – Nuovo IVR:

Selezionare il Cliente da configurare alla voce *cliente* e compilare i seguenti campi:

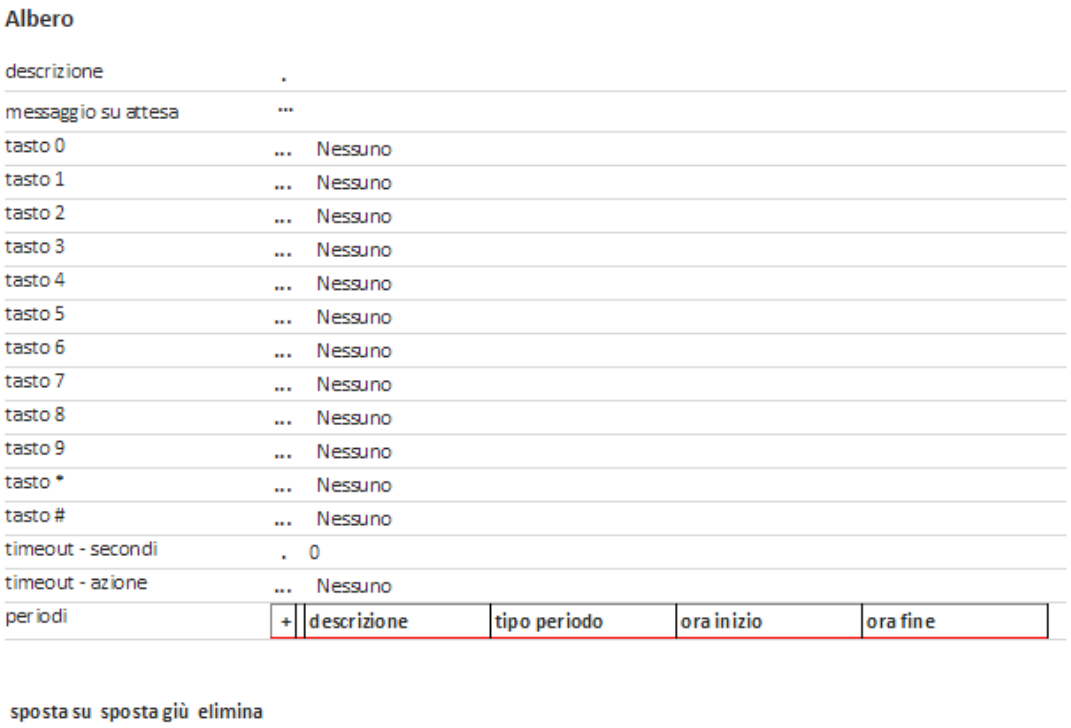
- *contratto*: selezionare il contratto Vianova
- *numero urbano per IVR*: linea telefonica alla quale risponderà l'IVR
- *numero passante*: nel caso in cui alla voce numero urbano per IVR sia indicato il radicale di una selezione passante, specificare in questo campo l'interno al quale risponderà l'IVR

Creare l'IVR premendo il tasto *crea nuovo*.

A questo punto sarà possibile definire i vari menu di configurazione descritti di seguito.

Albero

Permette di configurare un menu principale con la possibilità di 12 scelte diverse:



- *descrizione*: descrivere l'azione in oggetto (ad es. "Giorno", "Notte")
- *messaggio su attesa*: caricare il file MP3 o WAV da eseguire
- *tasto (0..#)*: scegliere l'azione da far eseguire una volta premuto il tasto indicato
- *timeout - secondi*: tempo di attesa prima di eseguire una nuova azione sulla chiamata non risposta (1 squillo=5 secondi)
- *timeout - azione*: scegliere l'azione da far eseguire dopo il tempo indicato in *timeout - secondi*
- *periodi*: definire le fasce orarie in cui sarà attivo l'*Albero*

Chiama

Permette di far squillare l'interno o il gruppo di interni selezionato:

welcome italia
i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

- *descrizione*: descrivere l'azione in oggetto (ad es. "Amministrazione")
- *interno*: specificare il numero dell'interno o del gruppo di interni di destinazione
- *squillo simultaneo*: impostare questo campo a "sì" per avere la possibilità di far squillare simultaneamente più terminali oltre a quello indicato alla voce interno
- *musica su attesa*: selezionare il file MP3 o WAV da eseguire durante il trasferimento della chiamata all'interno o al gruppo, se non viene selezionato nessun file si udirà il tono di libero
- *timeout - secondi*: tempo di attesa prima di eseguire una nuova azione sulla chiamata non risposta (1 squillo=5 secondi)
- *timeout - azione*: scegliere l'azione da far eseguire dopo il tempo indicato in *timeout - secondi*
- *occupato - azione*: scegliere l'azione da far eseguire nel caso di occupato

Seleziona Interno

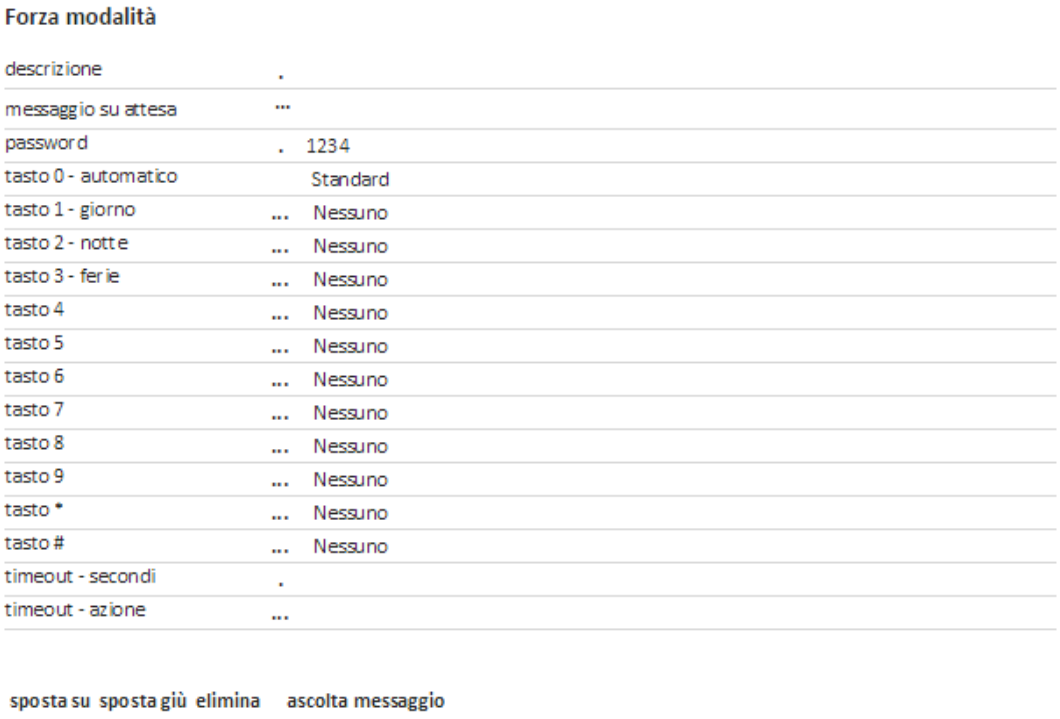
Permette di far raggiungere dall'esterno, l'interno desiderato in assenza di una selezione passante:

Selezione interno
descrizione .
messaggio su attesa ...
radicale .
cifre interno .
mancata risposta - secondi . 0
mancata risposta - azione ... Nessuno
mancata selezione - secondi . 0
mancata selezione - azione ... Nessuno
errore selezione - azione ... Nessuno
occupato - azione ... Nessuno
sposta su sposta giù elimina ascolta messaggio

- *descrizione*: descrivere l'azione in oggetto
- *musica su attesa*: selezionare il file MP3 o WAV della musica d'attesa durante la chiamata verso l'interno o il gruppo, se non viene selezionato nessun file si udirà il tono di libero
- *radicale*: inserire il radicale della numerazione interna estesa
- *cifre interno*: specificare il numero delle cifre della numerazione interna (es. 2)
- *mancata risposta secondi*: tempo di attesa prima di eseguire una nuova azione sulla chiamata non risposta (1 squillo=5 secondi)
- *mancata risposta azione*: scegliere l'azione da far eseguire dopo il tempo indicato in mancata risposta secondi
- *mancata selezione secondi*: tempo di attesa nel caso di mancata selezione dell'interno
- mancata selezione azione: scegliere l'azione da far eseguire dopo il tempo indicato in mancata selezione secondi
- *errore selezione azione*: scegliere l'azione da far eseguire nel caso di errata selezione
- *occupato azione*: scegliere l'azione da far eseguire nel caso di occupato

Forza modalità

Permette di forzare una modalità operativa (alberi) diversa da quella prevista in un determinato periodo:


Forza modalità
descrizione .
messaggio su attesa ...
password . 1234
tasto 0 - automatico Standard
tasto 1 - giorno ... Nessuno
tasto 2 - notte ... Nessuno
tasto 3 - ferie ... Nessuno
tasto 4 ... Nessuno
tasto 5 ... Nessuno
tasto 6 ... Nessuno
tasto 7 ... Nessuno
tasto 8 ... Nessuno
tasto 9 ... Nessuno
tasto * ... Nessuno
tasto # ... Nessuno
timeout - secondi .
timeout - azione ...
sposta su sposta giù elimina ascolta messaggio

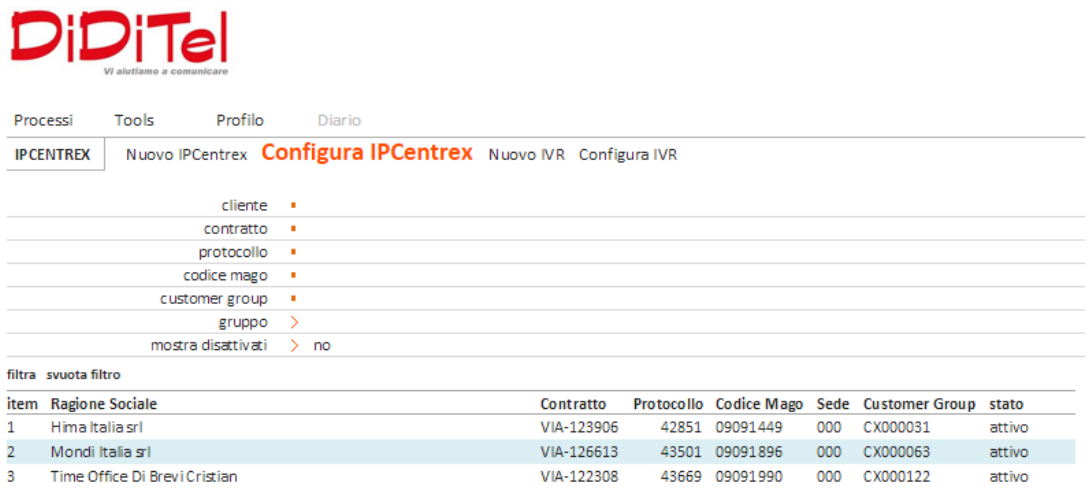
- *descrizione*: descrivere l'azione in oggetto
- *messaggio*: caricare il file MP3 o WAV da eseguire
- *password*: definire la password di amministratore che verrà richiesta per interrompere il normale flusso previsto (di default 1234)
- *tasto (0..#)*: indicare quale dei menu previsti deve essere attivato "forzatamente" premendo il tasto
- *timeout - secondi*: tempo di attesa prima di eseguire una nuova azione sulla chiamata non risposta (1 squillo=5 secondi)
- *timeout - azione*: scegliere l'azione da far eseguire dopo il tempo indicato in timeout - secondi

Ultimata la configurazione, premere il tasto *salva comandi* se vogliamo che la configurazione dell'IVR sia salvata solo sul database di Merlino, oppure *applica modifiche* se vogliamo che le modifiche vengano scritte in centrale.

Nel caso la numerazione del risponditore non sia ancora stata ruotata verso la piattaforma IVR, dopo aver premuto il tasto *applica modifiche*, apparirà il seguente pop-up di conferma:

welcome italia
i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

È possibile apportare eventuali modifiche all'IVR selezionando la voce *Configura IVR* e cercando il cliente tramite i filtri disponibili:



Nota importante

È possibile assegnare al solito IVR più numerazioni tramite il campo *numeri aggiuntivi*, in questo modo anche i numeri aggiuntivi seguiranno il comportamento del numero principale dell'IVR

3.2 - Vianova IP DECT

Per la copertura radio, i dispositivi dovranno essere montati all'interno dell'edificio sempre su pareti interne come indicato di seguito:

1. l'altezza di montaggio ottimale di una Cella IP DECT, a seconda dell'altezza del soffitto, è tra 1,8 e 3 m

2. se le Celle IP DECT vengono fissate più in basso possono presentarsi dei disturbi causati da frequenze GSM/UMTS o oggetti in movimento (dovrebbe essere mantenuta una distanza minima dal soffitto di 0,50 m)

3. non montare la Cella IP DECT in controsoffitti, armadi o altri oggetti d'arredamento chiusi. A seconda dei materiali utilizzati la copertura radio può ridursi notevolmente

4. la Cella IP DECT va montata verticalmente

5. luogo e orientamento della Cella IP DECT installata devono essere identici alla posizione valutata come ottimale durante la misurazione

6. evitare l'immediata vicinanza di cunicoli per cavi, armadi metallici e altre grosse parti metalliche, queste possono ridurre l'irradiazione e causare segnali di disturbo

7. rispettare le distanze o le normative di sicurezza

I dispositivi IP DECT dovranno essere collegati via Ethernet agli apparati- E' importante, per la buona riuscita dell'installazione, che il cablaggio del Cliente sia realizzato a norma e certificato secondo la normativa internazionale ISO/IEC 11801: 2002 Information technology – Generic cabling for customer premises. Se così non fosse, sarà necessario procedere con la certificazione di tutti i punti rete, che verranno utilizzati per il collegamento dei terminali telefonici.
Le Celle IP DECT e l'IP DECT Manager possono essere alimentati tramite PoE (Power over Ethernet).

Configurazione Vianova IP DECT

In questo capitolo sono descritti i passaggi da eseguire per effettuare la configurazione di base dei dispositivi Vianova IP DECT:

1. collegare il proprio notebook ad una porta switch mediante patch CAT5 ed impostare i parametri della scheda di rete per l'ottenimento automatico dell'indirizzo IP e dei DNS in DHCP

Nota importante
A seconda degli apparati presenti, il notebook andrà collegato come segue:
Router Cisco + Switch Cisco Catalyst 2960 PoE: porta GE0/2
Vianova MG-100: porta FE 0/8

2. avviare il browser web sul notebook

3. nel campo dell'indirizzo del browser web inserire l'indirizzo IP presente nell'area Merlino – IP Centrex alla voce *IP DECT Manager*

Nota importante
Prima di procedere, è necessario avere a disposizione l'elenco dei dati presenti nell'area Merlino – IP Centrex inerenti al Cliente che ci apprestiamo a configurare

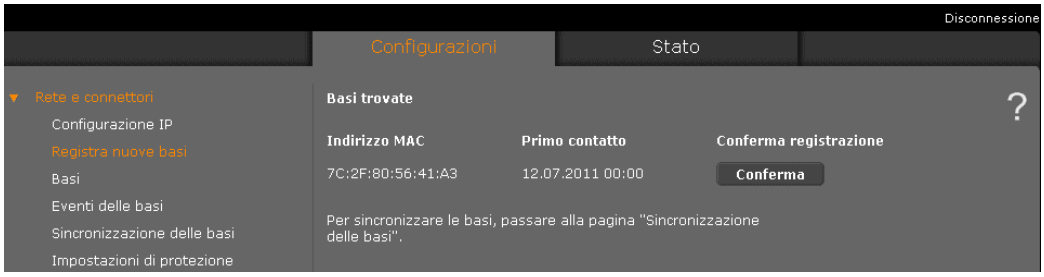
4. si aprirà il configuratore web dell'IP DECT Manager:

Gigaset N720-DM-PRO
Benvenuto
Utilizzare la presente interfaccia utente per amministrare il proprio DECT Manager e tutti i portatili connessi. Per ragioni di sicurezza l'accesso al programma di configurazione è protetto da password.
Selezionare la lingua dei menu e delle finestre di dialogo
Italiano
Digitare la password
OK

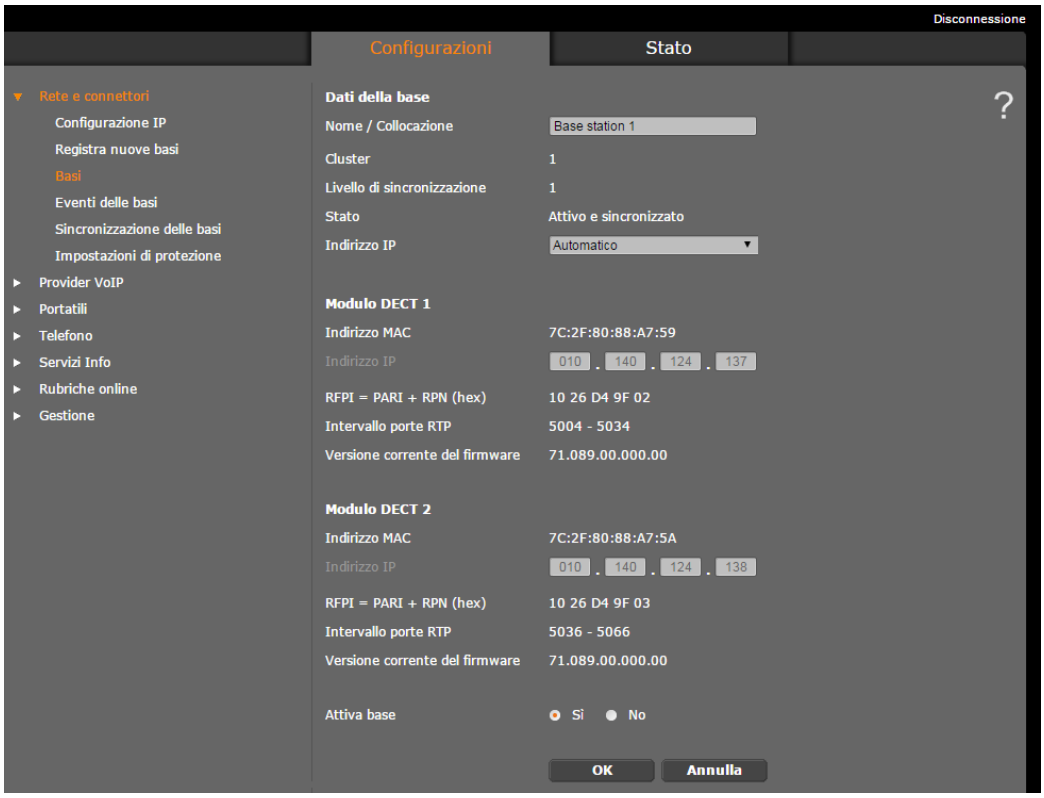
5. scegliere la lingua desiderata per visualizzare il menu e le finestre di dialogo del configuratore web.

6. inserire la password di default *admin* e cliccare sul tasto OK.

7. una volta effettuato l'accesso, associare le Celle IP DECT all'IP DECT Manager. Scegliere dal menu la voce *Rete e connettori* e cliccare su *Registra nuove basi*. Verrà mostrato l'elenco delle Celle IP DECT disponibili:



8. Premere su *Conferma* per iniziare la registrazione:

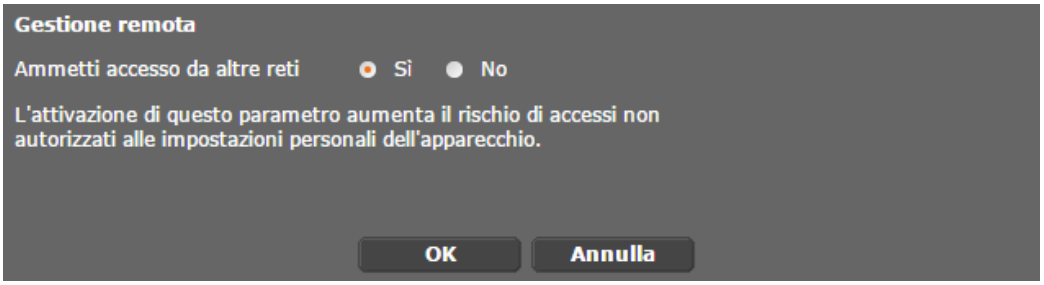


9. scegliere un *Nome* per identificare la Cella IP DECT che si sta registrando e premere poi su *OK* in fondo alla pagina.

welcome italia
i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

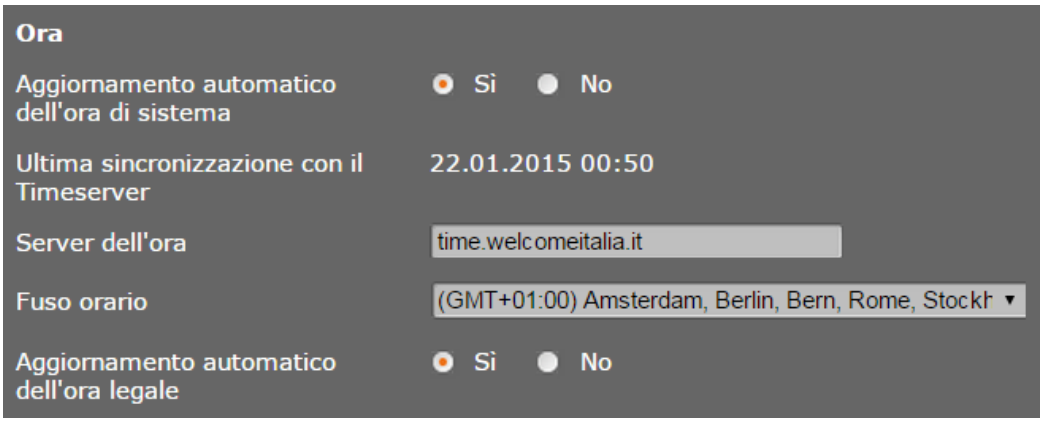
10. per avere conferma dell'associazione cliccare sulla voce *Basi* del menu:

11. spostarsi nella sezione *Impostazioni di protezione* per abilitare la *Gestione remota:*



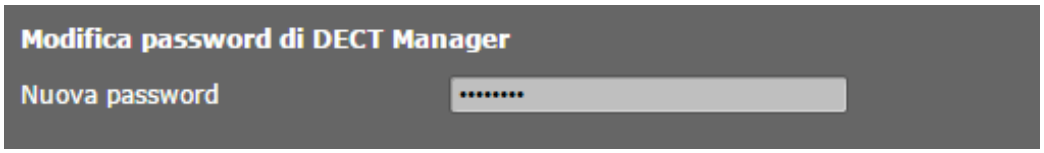
12. per confermare premere sul tasto *OK* in fondo alla pagina.

13. adesso scegliere dal menu la voce *Gestione – Data & Ora* e cambiare il valore *Server dell'ora* in ***time.welcomeitalia.it*** e premere ok per confermare:



14. su *Impostazioni locali* settare *Paese e Mappa dei Toni* su Italy:

15. Infine sarà necessario modificare la password di accesso all'apparato digitando quella definitiva *wi2014dect* nel menu Gestione-Varie alla voce Nuova password:



16. Per confermare premere sul tasto *OK*.

Nota importante

Una volta ultimata la configurazione, ricordarsi sempre di effettuare logout tramite il tasto Disconnessione in alto a destra

welcome italia
i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

Aggiornamento firmware e abilitazione codec G.729

Seguendo le indicazioni presenti in questo paragrafo è possibile aggiornare il firmware dei dispositivi IP DECT ed abilitare il codec G.729:

Nota importante

L'aggiornamento firmware è necessario per il corretto funzionamento del sistema IP DECT

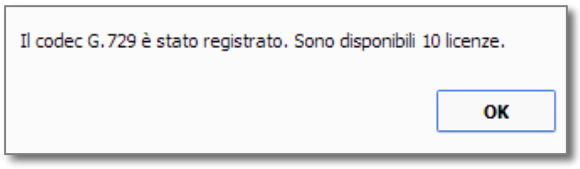
1. scegliere la voce *Gestione* dal menu e cliccare poi su *Aggiornamento del firmware*:

Disconnessione
Configurazioni
Stato
Rete e connettori
Provider VoIP
Portatili
Telefono
Servizi Info
Rubriche online
Gestione
Data & Ora
Impostazioni locali
Varie
Salva & Ripristina
Riavvia
Registro del sistema
Aggiornamento del firmware
Impostazioni dell'aggiornamento e del downgrade del firmware
Versione corrente del firmware di DECT Manager 70.073.00.000.00
Lo stato del firmware delle basi verrà visualizzato sulla pagina dello stato.
Server dati profile.gigaset.net/device
Strategia di aggiornamento simultaneo sequenziale
OK
Annulla
Avvia l'aggiornamento o il downgrade del firmware
Versione disponibile del firmware di DECT Manager Richiesta dei dati in corso
Ora di aggiornamento adesso più tardi
Ora 0 h 0 min
Data 2013 a 10 m 25 g
All'avvio dell'aggiornamento del firmware viene controllato che siano rispettati tutti i requisiti per un corretto download. Durante l'aggiornamento il portatile risulta non collegato alla stazione base. Se l'aggiornamento avviene correttamente si ristabilisce automaticamente il collegamento tra la stazione base e il portatile.
Aggiornamento firmware
È possibile ripristinare la versione del firmware precedente all'ultimo aggiornamento.
Versione precedente di DECT Manager Richiesta dei dati in corso
Avvia downgrade
può dare luogo ad un downgrade del firmware alla versione fornita. Le impostazioni personali andranno perse.
Avvia downgrade

2. premere il tasto *Aggiornamento firmware* che darà inizio al download a cui seguirà un riavvio dell'apparato

3. una volta che l'apparato IP DECT Manager sarà di nuovo raggiungibile, scegliere dal menu la voce *Telefono* e cliccare poi su *Impostazioni VoIP Avanzate*:

4. premere il tasto *OK* alla voce *Attiva codec G.729*, una volta ultimata l'attivazione si riceverà il seguente messaggio:



5. all'interno della stessa voce del menu, modificare la negoziazione DTMF da automatica a personalizza, selezionando *RFC 2833*:

6. Per confermare premere sul tasto *OK* in fondo alla pagina.

Nota importante

Una volta ultimata la configurazione, ricordarsi sempre di effettuare logout tramite il tasto Disconnessione in alto a destra

welcome italia
i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

Registrazione IP DECT Phone SL610

Completata la configurazione del sistema Vianova IP DECT dei terminali DECT nell'area di Merlino – IP Centrex precedentemente descritta, sarà possibile associare i vari terminali cordless alle Celle IP DECT. Collegarsi a Merlino – IP Centrex, cliccare sull'interno che vogliamo associare al cordless e procedere come indicato sotto:

Interno 17 - ENT - IP DECT Phone - Dact Alessandro - attivo

interno	. 17
descrizione	. Dact Alessandro
terminale	... IP DECT Phone
classe di servizio	... abilitato a tutte le chiamate
risorsa	SSL 02 3 02 83

servizi

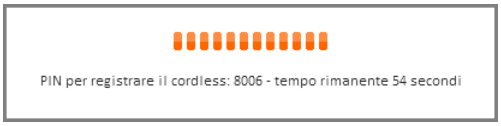
+	tasto	servizio	etichetta	stato	opzioni
...	1	CFU	Deviazione	attivo	N
...	1	DN	Int 17	attivo	17
...	1	FXR	Trasferta	attivo	12

applica modifiche annulla modifiche pendenti disattiva elimina verifica copia registra cordless

1. accendere il cordless, apparirà sul display del telefono la scritta *Please register handset*

2. su Merlino – IP Centrex cliccare sul tasto *registra cordless*

3. si aprirà un pop-up con un codice di registrazione generato casualmente:



4. sul cordless premere il tasto in corrispondenza della voce *Register*

5. per qualche secondo apparirà sul display la scritta *Searching for a base that's in registration mode*

6. una volta riconosciuta la base, sul display del cordless apparirà la scritta *Please enter System PIN*

7. tramite il tastierino del telefono inserire il codice generato da Merlino e premere *OK*

8. sul display apparirà per qualche istante la scritta *Handset is registering* e poi *Handset is registered*

9. ripetere tutta la procedura per ogni cordless che si vuole associare alle Celle IP DECT

Nota importante

La registrazione del cordless DECT dovrà essere effettuata in un tempo massimo di 60 secondi (su Merlino verrà mostrato un conto alla rovescia)

4.1 - Vianova Backup Dati 3G

In questo capitolo sono descritti i passaggi da eseguire per effettuare l'installazione dell'apparato necessario per l'attivazione del servizio Backup Dati 3G.
Questo servizio consente di avvalersi di una linea di backup dati su rete mobile 3G, per garantire la continuità del lavoro anche in caso di guasto della linea d'accesso tradizionale.

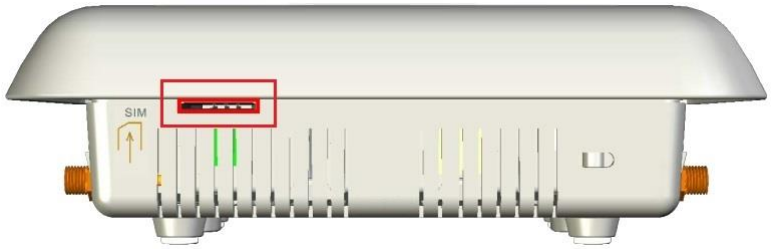
Tramite l'applicativo *Vianovascript*, rispondendo "*sì*" alla domanda "*è presente l'opzione backup dati 3g?*", seguendo alcuni passaggi e l'immissione di dati presenti nella scheda tecnica, sarà possibile generare uno script di base di router/switch a cui connettere l'apparato 3G.

Nota importante
Nel caso in cui si debba installare l'apparato 3G su una Vianova già esistente, *Vianovascript* genererà uno script di configurazione ridotto da inserire su router/switch in utilizzo al cliente. In questo caso non sarà necessario riavviare gli apparati ed il Cliente non subirà disservizi

Installazione scheda SIM e collegamento

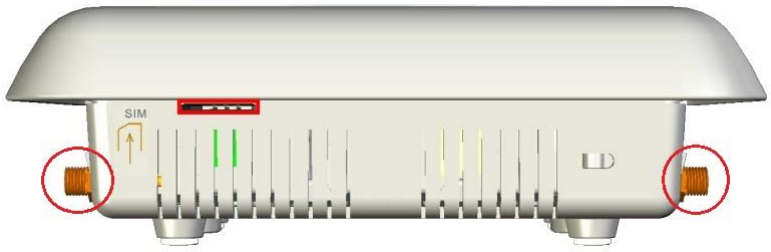
Seguire i seguenti passaggi per installare sull'apparato 3G la scheda SIM fornita:

1. inserire la scheda SIM nello slot che si trova alla destra della scritta SIM



Nota importante
Non installare la scheda SIM quando l'apparato è acceso

2. collegare le 2 antenne in dotazione ai connettori posti sui lati dell'apparato



welcome italia
i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

3. accendere l'apparato e dopo aver inserito nel router Vianova lo script generato con *Vianovascript*, eseguire il collegamento dell'apparato 3G scegliendo lo schema appropriato presente nell'area web *www.welcomeitalia.it/areatecnica* alla sezione *Schemi di collegamento*

Posizionamento e verifica segnale 3G

Per una corretta ricezione del segnale, effettuare i test di copertura come indicato di seguito:

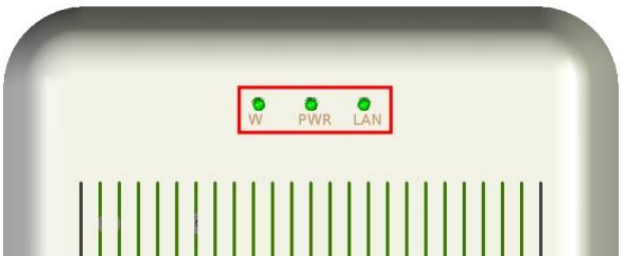
1. collegare il dispositivo 3G agli apparati Vianova utilizzando il cavo cat.5 da 10 metri in dotazione

Nota importante
Insieme all'apparato verrà fornito un iniettore PoE (Power over Ethernet) che consentirà di alimentare l'apparato tramite cavo cat.5

2. spostarsi all'interno dei locali del Cliente posizionando, ad esempio l'apparato in **prossimità di finestre** e lontano da altre apparecchiature elettriche per evitare **interferenze**

Nota importante
La SIM in dotazione non è utilizzabile con dispositivi diversi dall'apparato Vianova Backup Dati 3G

3. verificare lo stato del segnale tramite il **LED W** presente sul fronte dell'apparato:



LED ROSSO
interfaccia non disponibile in quanto disattiva o guasta

LED AMBRA
blink rapido -> fase di registrazione sulla rete/rete insufficiente
blink lento -> segnale GPRS (Edge)
LED fisso -> segnale UMTS/HSDPA (3G)

LED VERDE
connesso, il blink del LED indicherà attività dati in corso

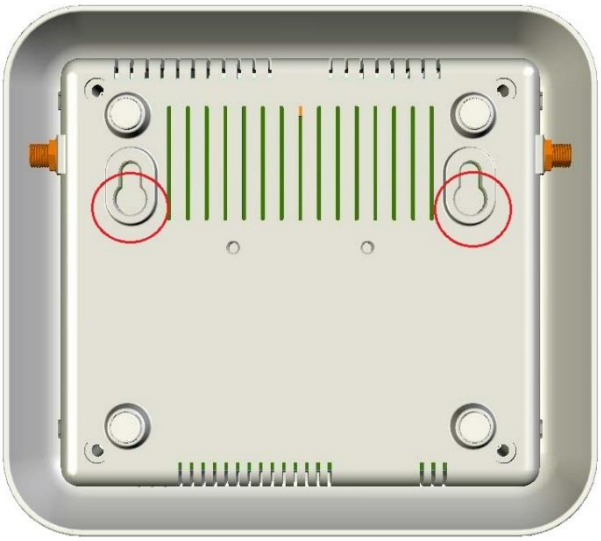
Nota importante

Per garantire la disponibilità di banda per il servizio di recovery, è importante che l'apparato si connetta in modalità UMTS/HSDPA (3G). Se durante la breve fase di allineamento, della durata di pochi secondi, il LED AMBRA indica segnale Edge (blink lento) oppure rete insufficiente (blink rapido), la connessione non è idonea per attivare il servizio. Contattare il supporto di Welcome Italia per ottenere informazioni su come procedere

4. una volta definita la posizione più idonea, valutare se utilizzare il cavo in dotazione oppure impiegare, se presente, un punto di rete del cablaggio strutturato

5. fissare l'apparato 3G a parete tramite i fori posti sul lato posteriore tenendo presente quanto indicato di seguito:

    - evitare l'installazione in ambienti umidi e polverosi
    - evitare il fissaggio dell'apparato in prossimità di fonti di calore o luce solare diretta
    - evitare l'installazione in prossimità di forti campi elettromagnetici quali speaker, motori elettrici, ecc.



Nota importante

Nel caso in cui i test di copertura con la SIM in dotazione non andassero a buon fine, contattare il supporto di Welcome Italia per ottenere informazioni su come procedere

5.1 - Test funzionali

Test di funzionamento della fonia

1. dal Posto Operatore del PABX del Cliente, effettuare una chiamata uscente al proprio cellulare per ogni nuova linea collegata
2. verificare il numero di telefono visualizzato sul proprio cellulare, effettuare con quest'ultimo una chiamata entrante per ogni linea collegata
3. se sono presenti linee in Ricerca Automatica, verificare che chiamando in ingresso il numero Capofila, nel caso sia occupato, la chiamata venga indirizzata su una linea libera appartenente al gruppo della Ricerca Automatica
4. se è presente la Selezione Passante, effettuare la ricezione delle chiamate sul Posto Operatore ed effettuare la ricezione a campione delle chiamate sugli interni diretti
5. se sono presenti dispositivi POS, effettuare una transazione di prova
6. se sono presenti macchine Fax, effettuare un test sia in invio che in ricezione

Test di black-out

1. effettuare una chiamata voce
2. scollegare dalla presa elettrica la presa di alimentazione dell'UPS; non si dovrà percepire nessuna anomalia nella conversazione
3. attendere 20 secondi circa e ricollegare l'UPS alla presa di corrente. Anche in questo caso non si dovrà percepire nessuna anomalia sulla conversazione in corso
4. ricollegare l'UPS alla presa di alimentazione

Test di fault

Vianova 1.5 con Line Recovery o Backup Dati 3G

1. scollegare il cavo ADSL o VDSL collegato all'apparato principale (Cisco 857/867 oppure Vianova MG-100)
2. verificare che i servizi dati e fonia, funzionino regolarmente
3. ricollegare il cavo ADSL o VDSL
4. verificare che i servizi dati e fonia, funzionino regolarmente
5. ripetere nuovamente il test con l'altra ADSL o VDSL

Vianova 6.12 e 6.12 con router di backup o Backup Dati 3G

1. scollegare uno dei due cavi RJ11/RJ45 o V35 collegati al router Cisco 1841/1921
2. verificare che i servizi dati e fonia, funzionino regolarmente
3. ricollegare il cavo RJ11/RJ45 o V35
4. verificare che i servizi dati e fonia, funzionino regolarmente
5. ripetere nuovamente il test con l'altro cavo RJ11/RJ45 o V35

Vianova 24.30 e 15.22 con router di backup o Backup Dati 3G

1. scollegare i 4 cavi RJ45 collegati al router Cisco 2811
2. verificare che i servizi dati e fonia, funzionino regolarmente
3. ricollegare i cavi

Vianova 24.30 e 15.22 con router di backup o Backup Dati 3G

1. scollegare il cavo RJ45 collegato sulla porta GE 0/2 del router Cisco 2921/3925
2. verificare che i servizi dati e fonia, funzionino regolarmente
3. ricollegare i cavi

Test IP Centrex

Chiamata tra derivati

1. sollevare la cornetta del telefono. Ascoltare il tono di invito alla selezione
2. iniziare a selezionare un numero d'utente. Verificare che il tono cessi
3. completare la selezione. Verificare il tono relativo alla chiamata
4. una volta che l'utente risponde. Verificare lo stato della chiamata
5. deporre il microtelefono e chiamare un utente occupato. Verificare la presenza del tono d'occupato

Chiamata urbana

1. sollevare la cornetta del telefono. Ascoltare il tono di invito alla selezione
2. selezionare il codice d'accesso alle linee urbane. Verificare la presenza del tono urbano
3. verificare la presenza di un eventuale tono di errore, indicante che il telefono non è autorizzato all'accesso alle linee urbane
4. selezionare un numero urbano. Verificare la presenza del tono di chiamata
5. una volta che l'utente risponde, verificare lo stato della chiamata

Messa in attesa di una linea

1. ripetere la procedura di chiamata urbana
2. una volta in comunicazione premere il tasto attesa
3. accertarsi che l'interlocutore senta la musica su attesa
4. premere il tasto DN della linea lampeggiante per riprendere la linea messa in attesa

Trasferire una chiamata

1. rispondere ad una chiamata
2. premere il tasto TRASF
3. formare il numero dell'interno al quale si vuole trasferire la chiamata
4. annunciare la comunicazione
5. premere nuovamente il tasto TRASF
6. agganciare il ricevitore
7. verificare che la chiamata venga trasferita

welcome italia
i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

Test di navigazione WEB

1. collegare, mediante patch CAT5, il proprio notebook all'apparato indicato nello *Schema di collegamento* come LAN
2. aprire il browser, collegarsi al sito *www.welcomeitalia.it* ed eseguire il *Line Test*
3. effettuare il test almeno per tre volte

Test di navigazione da PC collegato su terminale IP Centrex

1. collegare, mediante patch CAT5, il proprio notebook al terminale IP Centrex utilizzando il connettore RJ-45 segnalato sul retro del telefono con il simbolo 💻
2. aprire il browser, collegarsi al sito www.welcomeitalia.it ed eseguire il Line Test
3. effettuare il test almeno per tre volte

Nota importante

Se dal Cliente è già attiva una rete LAN che è connessa ad Internet, è necessario procedere con la raccolta delle seguenti informazioni:

a. concordare con il Cliente l'attività comunicandogli che l'operazione è semplice e rapida. Se il Cliente ha il controllo della rete, è possibile richiedergli direttamente le informazioni
b. richiedere al Cliente se sono presenti Proxy Server, Firewall, connessioni Wi-Fi, router con VPN, Mail Server, Rerouting o altre configurazioni complesse. In caso positivo, annotare sulla Scheda Tecnica le informazioni necessarie per consentire a Welcome Italia di contattare il manutentore della rete. Se la situazione dal Cliente è di tipo standard, ovvero con un router collegato alla LAN, da un computer del Cliente aprire i dettagli della scheda di rete e registrare i dati sulla Scheda Tecnica
c. se dal Cliente è presente una rete LAN non connessa ad Internet, il lavoro è terminato

Inoltro della Scheda Tecnica

Dopo aver eseguito tutti i test ed annotato gli esiti sulla Scheda Tecnica, trasmetterla via fax debitamente compilata in ogni sua parte al numero 0584 4244234. L'inoltro della scheda consente di verificare anche il funzionamento dei fax.

Telefonata di conferma operazione al NOC di Welcome Italia

Come ultima operazione, informare il NOC Welcome Italia dell'avvenuta installazione, chiamando il numero 0584 4244222.

6.1 - Cosa fare se qualcosa non va

Per qualsiasi problematica di carattere tecnico o relazionale che impedisca il buon esito dell'attività contattare il numero 0584 4244222.

welcome® italia
i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa